

**EFEKTIVITAS ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
KEMAHASISWAAN DI UNIVERSITAS TERBUKA
PONDOK CABE, CIPUTAT, TANGERANG**



Oleh:

**Liestyodono BI
Made Yudhi Setiani
Ratna Nurhayati**

**Departemen Pendidikan Nasional
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS TERBUKA
Jakarta
2001**

Lembar Pengesahan
Laporan Penelitian Lembaga Penelitian-UT

1. a. Judul Penelitian : Efektivitas Organisasi dan Kualitas Pelayanan
Kemahasiswaan di Universitas Terbuka. Pondok
Cabe. Ciputat. Tangerang
- b. Bidang Penelitian : Kelembagaan
- c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Madya
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama lengkap dan gelar : Drs. Liestyodono B. Irianto. MSi
 - b. NIP : 131568783
 - c. Golongan Kepangkatan : Penata/ III/c
 - d. Jabatan akademik : Lektor Muda
 - e. Fakultas/Unit Kerja : FISIP/ Jurusan Ilmu Administrasi
3. Anggota Peneliti
 - a. Jumlah anggota : dua orang
 - b. Nama lengkap/Unit Kerja : 1. Made Yudhi Setiani. SIP/ FISIP
2. Ratna Nurhayati. SH/ FISIP
4. Lama Penelitian : 6 (enam) bulan
5. Biaya Penelitian : Rp 4.567.500.-
(Empat juta lima ratus enam puluh tujuh ribu lima
ratus rupiah)
6. Sumber Biaya : Lembaga Penelitian UT

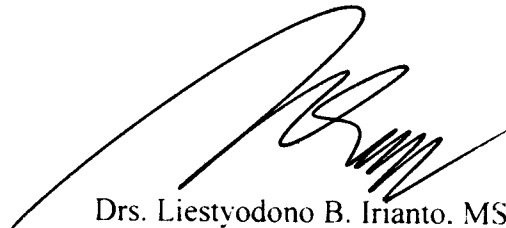
Pondok Cabe. 13 Juni 2001

Mengetahui
a.n. Dekan FISIP-UT
Pembantu Dekan I.



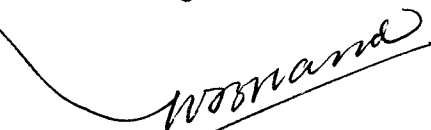
Dra. Ari Juliana. MA
NIP. 131781169

Ketua Peneliti.



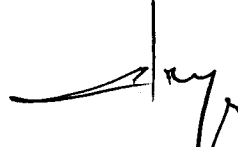
Drs. Liestyodono B. Irianto. MSi
NIP. 131568783

Mengetahui
Ketua Lembaga Penelitian UT



W.B.P. Simanjuntak. M.Ed. PhD
NIP. 130212017

Menyetujui.
Kepala Pusat Penelitian Kelembagaan



Daryono. SH. MA
NIP. 131866185

Efektivitas Organisasi dan Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan di Universitas Terbuka, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang

Jenis Penelitian : Penelitian Kelembagaan
 Bidang ilmu : Ilmu Sosial
 Judul : Efektivitas Organisasi dan Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan di Universitas Terbuka, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang
 Penulis : B.I., Liestyodono; Setiani, M.Y.; Nurhayati, R.
 Tahun : 2001
 Sumber Abstraksi : Laporan Hasil Penelitian
 Lokasi laporan : Lembaga Penelitian, Perpustakaan-UT
 Abstraksi :

Era globalisasi menuntut adanya peningkatan kinerja pelayanan yang efektif, efisien, kompetitif dan berorientasi kepada pelanggan dalam organisasi publik/bisnis, karena keberhasilan organisasi sangat tergantung kepada produk/jasa yang ditawarkan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Universitas Terbuka (UT) sebagai suatu organisasi publik tidak lepas dari tuntutan itu. Untuk mengetahui efektivitas organisasi operasional UT dan kualitas pelayanan kemahasiswaan UT serta factor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi dan kualitas pelayanan kemahasiswaan UT, maka perlu dilakukan penelitian tentang hal tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Penarikan sample dilakukan secara purposive random sampling, yaitu kepada mahasiswa yang datang ke UT Pondok Cabe untuk mendapatkan pelayanan UT dan kepada karyawan pelaksana teknis UT. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara survei. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumen.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas organisasi operasional di UT menurut persepsi karyawan secara umum dinilai cukup baik (68.94%), dan kualitas pelayanan kemahasiswaan menurut persepsi mahasiswa secara umum cukup baik (58.07%).

Saran yang diajukan oleh penelitian ini untuk meningkatkan efektivitas organisasi dan meningkatkan mutu pelayanan kemahasiswaan di UT adalah perlu adanya:

- (1) sosialisasi visi, misi dan sasaran organisasi pada bawahan dan juga sosialisasi peraturan dan kebijakan pimpinan kepada pihak-pihak yang berkepentingan
- (2) sosialisasi sistem dan prosedur kepada semua unit operasional agar tidak menyimpang dari ketentuan yang ada dan koordinasi antar unit operasional agar proses kegiatan tidak terhambat/terhenti pada satu unit
- (3) restrukturisasi organisasi unit-unit yang ada di UT, menghapuskan unit-unit yang tidak diperlukan
- (4) mutasi dan roiling karyawan antar unit untuk menghindari kebosanan, perlu perencanaan pengembangan SDM yang memadai dari segi kualifikasi, proporsi maupun promosi untuk tenaga akademik dan administrasi
- (5) pendekatan hubungan yang familiar
- (6) dikembangkan upaya pembinaan staf yang menyangkut moralitas, semangat etos kerja dan nilai-nilai organisasi yang superordinate.

DAFTAR ISI

Abstraksi	i
Daftar Isi	ii
Daftar Gambar dan Tabel	iii
I. BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kerangka Teori/Pemikiran	4
E. Operasionalisasi Konsep	9
F. Metode Penelitian	11
G. Jadwal Kegiatan Penelitian	14
II. BAB II PROFIL UNIT OPERASIONAL UNIVERSITAS TERBUKA	15
Tinjauan Umum	15
– Proses Registrasi	16
– Proses Distribusi	27
– Proses Pengujian	37
III. BAB III ANALISIS EFEKTIVITAS ORGANISASI OPERASIONAL	42
IV. BAB IV ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEMAHASISWAAN	57
V. BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	69
A. Kesimpulan	69
B. Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR ISI

Abstraksi	i
Daftar Isi	ii
Daftar Gambar dan Tabel	iii
I. BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kerangka Teori/Pemikiran	4
E. Operasionalisasi Konsep	9
F. Metode Penelitian	11
G. Jadwal Kegiatan Penelitian	14
II. BAB II PROFIL UNIT OPERASIONAL UNIVERSITAS TERBUKA	15
Tinjauan Umum	15
– Proses Registrasi	16
– Proses Distribusi	27
– Proses Pengujian	37
III. BAB III ANALISIS EFEKTIVITAS ORGANISASI OPERASIONAL	42
IV. BAB IV ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEMAHASISWAAN	57
V. BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	69
A. Kesimpulan	69
B. Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR ISI

Abstraksi	i
Daftar Isi	ii
Daftar Gambar dan Tabel	iii
I. BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kerangka Teori/Pemikiran	4
E. Operasionalisasi Konsep	9
F. Metode Penelitian	11
G. Jadwal Kegiatan Penelitian	14
II. BAB II PROFIL UNIT OPERASIONAL UNIVERSITAS TERBUKA	15
Tinjauan Umum	15
– Proses Registrasi	16
– Proses Distribusi	27
– Proses Pengujian	37
III. BAB III ANALISIS EFEKTIVITAS ORGANISASI OPERASIONAL	42
IV. BAB IV ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEMAHASISWAAN	57
V. BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	69
A. Kesimpulan	69
B. Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar II.1. Pemrosesan Registrasi di UT Pusat	16
Gambar II.2. Alur Pemrosesan Registrasi Pertama di UPBJJ-UT	18
Gambar II.3. Alur Pemrosesan Registrasi Matakuliah di UPBJJ-UT	20
Gambar II.4. Alur Pemrosesan Registrasi UKT di UPBJJ-UT	22
Gambar II.5. Kerja Penerimaan, Penyimpanan & Pengiriman Pusat Distribusi UT	27
Gambar II.7. Standar Operating Procedures Pusat Pengujian	36
Tabel II.6. Proses Pusat Distribusi	32
Tabel III.1. Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Sistem Organisasi	44
Tabel III.2. Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Struktur Organisasi ...	46
Tabel III.3. Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Strategi Organisasi ...	48
Tabel III.4. Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Gaya Kepemimpinan..	50
Tabel III.5. Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Kemampuan dan Keterampilan Sumber Daya Manusia	52
Tabel III.6. Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Pemilikan Nilai	55
Tabel IV.1. Persepsi Mahasiswa Tentang Kondisi Sarana dan Prasarana Fisik yang Digunakan UT Memberikan Pelayanan	59
Tabel IV.2. Persepsi Mahasiswa Tentang Kemampuan dan Keandalan UT dalam Memberikan Pelayanan	61
Tabel IV.3. Persepsi Mahasiswa Tentang Sikap Tanggap UT Terhadap Keinginan dan Harapan Mahasiswa	63
Tabel IV.4. Persepsi Mahasiswa Tentang Jaminan Yang Diberikan UT Atas-Pelayanan Yang Diberikan	65
Tabel IV.5. Persepsi Mahasiswa Tentang Jaminan Yang Diberikan UT Atas-Pelayanan Yang Diberikan	67

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Tantangan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia sekarang ini adalah kebutuhan akan pelayanan masyarakat yang meningkat dengan cepat sejalan dengan lebih meratanya kesempatan memperoleh pendidikan. Sebaliknya kemampuan nasional untuk memenuhi kebutuhan tersebut tidak banyak peningkatannya karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki maupun karena produktivitas nasional yang masih rendah. Keadaan ini semakin parah karena meningkatnya persaingan akibat pengaruh globalisasi dan perdagangan bebas. Tantangan ini dapat merupakan ancaman dan sekaligus kesempatan. Tantangan merupakan ancaman apabila kita tidak mampu mengatasi persoalan yang ditimbulkannya. Sebaliknya, tantangan dapat merupakan kesempatan apabila kita mampu melakukan inovasi dan bekerja lebih cerdas untuk memecahkan masalah dengan cara-cara baru. Kita harus menghadapi tantangan-tantangan tersebut dengan meningkatkan daya saing nasional, melalui perubahan dan reformasi di semua bidang kehidupan (Lee, dalam Azhar Kasim 1998 :11).

Kecenderungan masa depan yang dikemukakan diatas jelas menunjukkan makin pentingnya peran sistem pendidikan tinggi terbuka dan jarak jauh. Hal ini tidak hanya merupakan kekuatan dan kesempatan bagi UT, tetapi ia sekaligus menjadi tantangan dan ancaman. Bila UT tidak sungguh-sungguh berupaya menata masa depannya dalam suatu perencanaan strategis yang tepat, maka pada gilirannya justru akan menjadi pengikut dan bahkan akan terancam eksistensinya. Tantangan dan kesempatan yang dihadapi oleh UT harus dijawab secara tepat. Untuk itu suatu rencana strategis berpandangan jauh kedepan dengan tetap berpijak pada kenyataan sekarang harus dikembangkan. UT harus menata sistem manajemen dan penyelenggaraan pendidikan sehingga mampu meningkatkan mutu dan relevansi program dan produknya bagi seluruh warga negara. Dengan demikian UT memberi sumbangan bermakna pada upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan pemerataan pendidikan tinggi yang bermutu tinggi.

Sebagai Institusi perguruan tinggi, Universitas Terbuka (UT) harus mampu menjawab tantangan yang dihadapi bangsa Indonesia yang sedang membangun dalam era global dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat. Untuk menjawab tantangan tersebut, UT bertekad menjadi lembaga perguruan tinggi terbuka yang mampu mengembangkan manusia Indonesia menjadi sumber daya manusia (SDM) yang berkemampuan tinggi, serta menjunjung tinggi etika dan ketakwaan dalam berkarya untuk pembangunan nasional. Pengembangan SDM itu dilakukan melalui pelayanan pembelajaran terbuka yang berkualitas, berkelanjutan, dan mampu mengatasi kendala ruang dan waktu, serta melalui penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang berkualitas dalam berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi

Layanan UT telah menjangkau hampir seluruh pelosok tanah air bahkan sampai ke manca negara. Jangkauan ini ditunjang oleh jaringan kemitraan dengan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan institusi pendidikan lain di Indonesia yang terealisasi melalui 32 Unit Pengelola Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) di 32 kota lokasi PTN. Adanya peningkatan jumlah mahasiswa UT (Maret 1997 = 397.552 mahasiswa), dan jumlah alumni UT sampai dengan maret 1997 sebesar 99.701 mahasiswa untuk semua fakultas (FKIP, FISIP, FEKON, dan FMIPA). Serta adanya peningkatan permintaan kerjasama dari berbagai instansi pengguna, merupakan indikasi tingginya pangsa pasar UT. (sumber: data statistik UT,1998)

Disamping itu, produk UT berupa bahan ajar banyak digunakan oleh perguruan tinggi lain dan masyarakat luas. Kekuatan ini merupakan modal dasar yang harus dimanfaatkan secara optimal dalam upaya pengembangan UT.

Minat dan kebutuhan masyarakat yang tinggi untuk memanfaatkan layanan pendidikan terbuka serta kebijakan pemerintah yang menyediakan dana dan kesempatan kepada masyarakat untuk mengikuti pendidikan UT, merupakan peluang bagi pengembangan UT sebagai penyelenggara pendidikan tinggi terbuka. Sementara itu, UT masih menghadapi ancaman dari luar berupa kepercayaan masyarakat yang masih rendah terhadap kualitas lulusan UT dan meningkatnya biaya produksi sementara alokasi dana yang berasal dari pemerintah sangat terbatas. (Rektor UT,1998)

Universitas Terbuka juga masih memiliki kelemahan yang perlu segera diatasi. Kelemahan tersebut antara lain, UT belum mampu menjangkau daerah yang sangat

terpencil serta mutu pelayanan yang belum optimal karena kemampuan memanfaatkan teknologi yang masih terbatas.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kemungkinan adanya keterkaitan antara efektivitas organisasi dengan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

B. IDENTIFIKASI DAN PERUMUSAN MASALAH

1. Permasalahan yang dihadapi

Masalah proses pelayanan kemahasiswaan, merupakan pokok masalah yang akan diteliti. Dengan mengambil kasus di Universitas Terbuka, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang, maka diharapkan dapat mengungkap permasalahan efektivitas organisasi dan kualitas pelayanan kemahasiswaan.

Masalah pokok tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

Hasil penelitian Aria Jalil dkk. (1993), tentang uji coba desentralisasi pelayanan registrasi dan tutorial pada enam UPBJJ UT, hasilnya belum dapat mengatasi masalah-masalah seperti : lambatnya pengumuman hasil ujian, ujian bocor, kekurangan naskah ujian di tempat ujian, habisnya persediaan formulir registrasi di kantor pos, beredarnya formulir registrasi palsu, tidak tersedianya bahan ajar di UPBJJ-UT, Tutorial tidak diminati mahasiswa, tutor yang tidak kompeten menjawab pertanyaan akademik mahasiswa, dan sebagainya. Masalah-masalah tersebut dapat dikelompokkan kedalam tiga komponen utama dalam sistem pendidikan pada Universitas Terbuka, yang menjadi penyangga operasinya yaitu; sistem registrasi dan distribusi , sistem tutorial, dan sistem pengujian.

2. Fokus permasalahan

Atas dasar pokok masalah tersebut, maka pembahasan diarahkan untuk menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a) Bagaimana efektivitas organisasi pelayanan kemahasiswaan di Universitas Terbuka?
- b) Bagaimana kualitas pelayanan kemahasiswaan ?

- c) Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi efektivitas organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan utama dalam penelitian ini untuk mendiskripsikan, memahami, dan menafsirkan serta menjelaskan berbagai data dan informasi mengenai berbagai indikator efektivitas organisasi dan kualitas pelayanan kemahasiswaan.

Secara khusus :

- Mengidentifikasi, mendiskripsikan dan mengkaji efektivitas organisasi pelayanan kemahasiswaan.
- Mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan kemahasiswaan.

D. KERANGKA TEORI / PEMIKIRAN

1. Pengertian Efektivitas Organisasi (Publik)

Istilah efektivitas pada umumnya dikaitkan dengan keberhasilan suatu kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam Webster's Dictionary (1989 : 455) , efektivitas dijelaskan sebagai : “ *adequate to accomplish a purpose; producing the intended or expected result*”. Dalam konteks organisasi, istilah efektivitas telah muncul sebagai konsep utama untuk menjelaskan perilaku dan mutu kehidupan organisasi, menurut penekanan dan kerangka acuan tertentu.

Menurut *Richard S. Steers* (1980 :4) ada tiga kerangka acuan yang sering dipakai untuk menjelaskan efektivitas organisasi.

Pertama , paham optimasi tujuan, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria tingkat ketercapaian misi akhir organisasi dengan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mengoptimasikan faktor-faktor yang mendukung.

Kedua, perspektif sistem, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria berfungsinya semua unsur dalam organisasi yang menjadi syarat bagi pencapaian tujuan.

Ketiga, tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria perilaku manusia secara individual maupun kelompok, apakah menyokong atau menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Disamping ketiga kerangka acuan tersebut, *Steers* (1980 :4 –10) mengajukan kerangka lain, yang disebutnya sebagai suatu model proses untuk mempelajari efektivitas organisasi. Kerangka acuan ini menganggap bahwa efektivitas organisasi merupakan proses dinamis dari keseluruhan karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik SDM nya, serta kebijakan dan praktek manajemen dalam organisasi itu.

Konsep efektivitas organisasi yang digunakan dalam penelitian ini secara sederhana mengacu pada rumusan yang dikemukakan oleh *Amitai Etzioni* (1964 : 8), yaitu tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan atau sasarannya. Kerangka acuan yang dipakai untuk menganalisis, tidak hanya dari segi optimasi tujuan, perspektif sistem, atau perspektif tingkah laku manusia dalam organisasi, melainkan lebih bersifat komprehensif, dengan menelaah karakteristik organisasi, lingkungan, sumber daya manusia, serta kebijakan dan praktek manajemennya seperti kerangka analisis *Steers*.

Efektivitas organisasi merupakan konsep yang kompleks dan mengandung pengertian yang bersifat multidimensional. secara teoritis, organisasi publik yang terbagolong sistem terbuka, efektivitasnya dipengaruhi beberapa faktor. Faktor-faktor itu dapat berasal dari dalam organisasi, disebut faktor internal, dan dapat pula berasal dari luar organisasi, disebut faktor eksternal.

Peters & Waterman, Jr. (1982:10) mengidentifikasi tujuh faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi dalam melakukan tugas-tugasnya, yaitu faktor (1) Sistem organisasi, (2) Struktur, (3) Strategi, (4) Gaya kepemimpinan, (5) staf (SDM), (6) Ketrampilan dan (7) pemilikan nilai (shared values).

Ketujuh faktor inilah yang menjadi acuan konseptual untuk mengkaji secara empiris pengaruhnya terhadap efektivitas organisasi pelayanan kemahasiswaan.

2. Pengertian kualitas pelayanan.

Christoper Lovelock (1994:179) dalam bukunya 'Product Plus', tentang kualitas pelayanan yang dikemukakannya merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana

suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih profit bahkan untuk menghadapi persaingan. Pada diagram bunga Lovelock tersebut digambarkan titik-titik rawan yang ada disekitar inti (*core*) suatu produk yang menjadi penilaian pelanggan. Walaupun antara organisasi yang satu dengan yang lain memiliki jenis produk yang berbeda-beda, akan tetapi pada dasarnya suplemen pelayanan mereka memiliki kesamaan. Suplemen Lovelock digambarkan layaknya sebagai 'kelopak-kelopak bunga' tersebut adalah terdiri dari : *information, consultation, undertaking, hospitality, caretaking, exceptions, billing, dan payment.*

Pada diagram bunga tersebut, terdapat delapan suplemen pelayanan (*the eight petal on the flower of service*) yang artinya adalah sebagai berikut :

- a) **Information** : proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan oleh customer. Seorang customer akan menanyakan pada penjual tentang apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana diperoleh, dan berapa lama memperoleh barang dan jasa yang diinginkannya. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keingintahuan customer tersebut, adalah penting. Absennya saluran informasi pada petal yang pertama ini akan membuat minat para pembeli menjadi surut.
- b) **Consultation** : Setelah memperoleh informasi yang diinginkan, biasanya customer akan membuat suatu keputusan, yaitu membeli atau tidak membeli. Didalam proses memutuskan ini acapkali diperlukan pihak-pihak yang akan diajak berkonsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya. Untuk mengantisipasi titik kritis yang kedua ini, para penjual harus menyiapkan sarananya, menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi, personil konsultasi, dan waktu untuk konsultasi secara cuma-cuma.
- c) **Ordertaking** : Keyakinan yang diperoleh customer melalui konsultasi akan menggiring pada tindakan untuk memesan produk yang diinginkan. Penilaian pembeli pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian

aplikasi maupun administrasi pemesanan barang yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, syarat-syarat ringan, dan kemudahan memesan melalui saluran telepon/fax, dan sebagainya.

- d) **Hospitality** : customer yang berurusan secara langsung ketempat-tempat transaksi akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah dan sopan dari para karyawan, ruang tunggu yang nyaman, kafe untuk makanan dan minuman, hingga tersedianya wc/ toilet yang bersih.
- e) **Caretaking** : Variasi background customer yang berbeda-beda menuntut pelayanan yang berbeda pula. Misalnya yang bermobil menginginkan tempat parkir mobil yang leluasa, yang tidak mau keluar rumah menginginkan fasilitas delivery. Kesemuanya harus dipedulikan oleh penjual.
- f) **Exceptions** : Beberapa customer kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan, misalnya saja bagaimana dan dengan cara apa perusahaan melayani klaim-klaim pelanggan yang datang secara tiba-tiba; garansi terhadap tidak berfungsinya produk, restitusi akibat produk tidak bisa dipakai, dan sebagainya.
- g) **Billing** : Titik rawan ketujuh berada pada administrasi pembayaran. Niat baik pembeli untuk menuntaskan transaksi sering digagalkan pada titik ini. Artinya penjual harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, apakah itu menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan rekening tagihan.
- h) **Payment** : Pada ujung pelayanan, harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan. Dapat saja berupa self service payment seperti penggunaan uang receh/ koin pada telepon umum, kemudian melalui transfer bank, melalui credit card, debit langsung pada rekening pelanggan di bank, hingga tagihan kerumah. (Lovelock,1994 :178-188).

Konsep tentang kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui '*Customer Behaviour*' (perilaku konsumen), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Schiffman-Kanuk,1994:7).

Konsep lainnya tentang kualitas pelayanan, adalah keputusan-keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi sesuatu barang-jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara 'kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan'.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990:23), harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut, kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan, dan sebagainya. Untuk mengetahui kuyalitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, Zeithaml-Parasuraman-Berry memberikan indikator ukuran kepuasan konsumen terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen, yaitu :

- a) **Tangibles** : kualitas pelayanan yang berupasarana phisik perkantoran, komputerisasi administrasi,ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya
- b) **Reliability** : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) **Responsivness** : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) **Assurance** : kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) **Emphaty** : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dari konsep kualitas pelayanan yang ditelaah di atas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990).

E. OPERASIONALISASI KONSEP

1. Efektivitas organisasi pelayanan kemahasiswaan, dipengaruhi oleh faktor-faktor:

- a. **Strategi** : adalah kebijakan-kebijakan yang ditempuh organisasi berupa program-program atau kegiatan yang dianggap menentukan dalam mencapai sasaran organisasi, sekaligus sebagai upaya organisasi untuk menanggapi atau mengantisipasi perubahan pada lingkungan eksternal, indikatornya adalah: Peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa.
- b. **Struktur** : mengacu pada aspek-aspek: formalisasi; dengan indikator tingkat penggunaan dokumen tertulis dalam organisasi berupa pedoman kerja, petunjuk pelaksanaan, dan petunjuk teknis yang menggambarkan perilaku serta kegiatan organisasi. Spesialisasi; yaitu derajat pembagian kerja dalam organisasi serta kualifikasi yang dibutuhkan untuk setiap unit kerja. Standarisasi; yaitu derajat kesamaan dalam pelaksanaan kerja setiap unit tugas. Sentralisasi yaitu pembagian kekuasaan menurut tingkatan dalam organisasi, antara lain ditunjukkan dengan jenis dan jumlah keputusan yang boleh diterapkan pada setiap tingkatan. Rentang kendali (hierarkhi) organisasi, menunjuk banyaknya kegiatan dalam organisasi, baik yang bersifat vertikal, yaitu jumlah tingkatan kegiatan dalam organisasi, maupun yang bersifat horisontal, yaitu bagian-bagian yang secara vertikal berada pada tingkat yang sama.
- c. **Sistem** : adalah tingkat keterkaitan antar unsur-unsur kegiatan dalam organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan, yang ditandai oleh adanya koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi kegiatan antar bidang/ unit kerja dengan berbasis kepada pengelolaan informasi yang memadai. Indikator-indikatornya adalah :
 - Hubungan eksternal antar unsur-unsur kegiatan dalam organisasi dengan mahasiswa,
 - Hubungan internal/ hirarkhis antar unsur organisasi dengan unit-unit organisasi atasan (subordinate), dan hubungan horisontal.
 - Hubungan internal dalam mekanisme sistem manajemen informasi . .
- d. **Penataan staf** : adalah rencana dan realisasi pengadaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM), yaitu kompetensi dan ketrampilan yang dibutuhkan pada setiap

bidang tugas/tingkat organisasi, kesesuaian dan penempatannya dalam struktur organisasi, pengembangan dan pelatihan, serta pembinaan disiplin karyawan. Indikatornya adalah :

- Kualifikasi SDM yang berkaitan dengan pendidikan, pengalaman dan pelatihan yang ditempuh,
- Proporsi SDM yang berkaitan dengan kebutuhan kuantitatif SDM dibandingkan dengan volume pekerjaan yang dihadapi dengan atau tanpa bantuan teknologi, serta perkiraan perluasan usaha/ kegiatan dikemudian hari,
- promosi SDM yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan karyawan baik secara struktural maupun fungsional yang terkait kepada sistem pengembangan karier.

e. Gaya kepemimpinan : Dalam penelitian ini mengacu pada pola perilaku yang ditampilkan oleh para pimpinan organisasi dimasing-masing tingkat/ bidang, yang ditandai dengan penekanan-penekanan pada pencapaian tugas, pembinaan hubungan, atau keduanya. Indikatornya adalah :

- Orientasi manajerial kepada perilaku pencapaian tujuan tugas /produksi.
- Orientasi manajerial kepada perilaku hubungan antar karyawan.
- Orientasi manajerial kepada tingkat kematangan karyawan dengan kepemimpinan organisasi.

f. Pemilikan nilai : yang merupakan subordinate goals dari organisasi mengacu kepada sejauh mana karyawan memiliki acuan yang kuat kepada sistem nilai organisasi, yang ditunjukkan oleh indikator-indikator :

- Adanya orientasi yang kuat kepada nilai-nilai tertentu dalam organisasi (pribadi, sosial, ekonomi, pengetahuan) sebagai motif pengabdian tugas.
- Adanya komitmen kepada nilai-nilai organisasional yang menuntun perilaku pengabdian dalam tugas.

2. Kualitas pelayanan : adalah keputusan-keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi sesuatu barang-jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan ini

menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara ‘kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan’.

Indikator ukuran kepuasan konsumen terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen, yaitu :

- a. Tangibles/tampilan fisik : kualitas pelayanan yang berupasarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya.
- b. Reliability/kepercayaan : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. Responsivness/ketanggapan : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. Assurance/kepastian : kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. Emphaty : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

F. METHODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini dapat digolongkan sebagai survei deskriptif kualitatif, dimana peneliti terjun langsung di lokasi penelitian, mengamati indikator-indikator, mengadakan wawancara, mempelajari berbagai dokumen, mencatat kejadian, perilaku dan perlakuan, serta merekam berbagai informasi yang diperlukan untuk analisis, serta mengedarkan kuesioner untuk menjangkau informasi dalam pengamatan yang lebih luas.

2. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor pusat Universitas Terbuka Pondok Cabe Ciputat, Tangerang. Responden penelitian khususnya untuk mendapatkan data Efektivitas Organisasi ditujukan kepada karyawan dan pimpinan unit pelaksana teknis. Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan, responden yang dituju adalah mahasiswa UT yang datang ke UT pusat untuk mendapatkan pelayanan kemahasiswaan. Penentuan responden dilakukan secara sengaja (purposive) dengan pertimbangan bahwa (1) mahasiswa UT

yang datang ke UT pusat mempunyai kepentingan yang sama dalam hal pelayanan akademik dan administrasi kemahasiswaan, dan (2) homogenitas program studi mahasiswa UT sama.

Sumber data penelitian terdiri dari tiga unsur, sebagai berikut :

1. Unsur pimpinan menengah unit pelaksana teknis	: 9 Orang
2. Unsur pelaksana teknis	: 21 Orang
3. Unsur mahasiswa	: 120 Orang
<hr/>	
Jumlah	: 150 Orang

Waktu penelitian direncanakan 9 (sembilan) bulan dengan pertimbangan :

1. Persiapan dan penjajagan selama satu bulan.
2. Pelaksanaan penelitian enam bulan
3. Pengolahan data dan penyusunan laporan penelitian dua bulan.

3. Teknik pengumpulan data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Sedangkan penelitian ini menggunakan deskriptif, yaitu suatu metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang dan aktual dengan cara mengumpulkan data dan menyusun data, menganalisa data, menginterpretasikan data dan menarik kesimpulan (Surakhmad,1989). Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik survei yaitu metode yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari sejumlah variabel pada suatu atau beberapa kelompok individu (mahasiswa, dan pejabat-pejabat yang terkait) melalui wawancara langsung, dengan berpedoman pada kuesioner yang telah disediakan (Vredenberg,1984).

Untuk mendukung pengumpulan data maka dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung (observasi) terhadap kejadian dilapangan terutama yang berkaitan dengan unit-unit pelayanan kemahasiswaan (bidang registrasi, pusat distribusi dan pusat pengujian). Hasil pengumpulan data ini merupakan data primer. Data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumen, antara lain : (1) laporan tengah

tahunan/ tahunan, (2) laporan hasil penelitian yang aktual atau yang terakhir dilakukan UT, (3) peraturan perundangan yang relevan.

4. Analisis data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif, yaitu menghubungkan kenyataan empiris (proses induktif) dengan dasar pemikiran teoritik (proses deduktif) dari proses pelayanan kemahasiswaan di UT. Dengan merujuk Miles dan Huberman (1992) dalam analisis kualitatif, pertama-tama penulis melakukan pengkajian data atau informasi secara menyeluruh. Sambil mengecek kembali keabsahan data tersebut, kemudian membuat rangkuman hasil wawancara dan mengelompokkannya kedalam aspek-aspek tertentu.

Sedangkan dalam analisis kuantitatif (deskriptif), pertama-tama penulis membuat beberapa tabel data dasar tersebut, kemudian diolah dengan menyederhanakan kembali tabel data dasar tersebut dengan mendasarkan pada teknik distribusi frekuensi sehingga memudahkan interpretasi. Dalam hal interpretasi, penulis tidak hanya terbatas hanya menginterpretasikan data yang ada saja, tetapi juga menghubungkannya dengan masalah penelitian, kerangka pemikiran, telaah pustaka dengan berbagai pendekatannya, hipotesa kerja dan selanjutnya dibuat kesimpulan.

Sementara itu, dari jawaban atas kuesioner yang terkumpul, dibuat tabulasi distribusi frekuensi, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan melalui perbandingan data frekuensi jawaban responden untuk setiap dimensi dengan kondisi ideal yang seharusnya dicapai melalui skala Likert, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Sugiono (1997:74) bahwa: jawaban untuk setiap item kuesioner yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, dalam bentuk kalimat. Perbandingan tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan nilai presentase yang dapat diinterpretasikan secara kualitatif.

Dalam penelitian ini klasifikasi jawaban responden dibagi atas empat gradasi, hal ini untuk menghindari adanya bias jawaban yang bersifat apriori, sehingga tidak dibuat alternatif jawaban netral (sedang). Adapun kriteria yang dipergunakan dalam keempat

gradasi tersebut adalah: 1. Sangat baik, 2. Cukup baik, 3. Kurang baik, dan 4. Sangat tidak baik.

Tolok ukur penilaian yang digunakan terhadap hasil kuesioner yang nilainya telah dinyatakan dalam bentuk presentase, terlebih dahulu dilakukan penggabungan nilai prosentase kriteria jawaban pertama (sangat baik) dengan presentase kriteria jawaban kedua (cukup baik), hasil penggabungan tersebut diukur menurut klasifikasi prosentase menurut Arikunto (1996:224), sebagai berikut:

1. Nilai presentase antara 76% s/d 100% termasuk klasifikasi tinggi/sangat baik
2. Nilai presentase antara 56% s/d 75% termasuk klasifikasi sedang/cukup baik
3. Nilai presentase antara 40% s/d 55% termasuk klasifikasi rendah/kurang baik
4. Nilai presentase kurang dari 40% termasuk klasifikasi sangat rendah/sangat tidak baik

Penggunaan klasifikasi prosentase di atas dimaksudkan untuk mengukur status keberadaan yang ditunjukkan oleh kriteria jawaban responden, sehingga status keadaan tersebut dapat diklasifikasikan secara kualitatif.

G. JADWAL KEGIATAN PENELITIAN

NO.	KEGIATAN	BULAN								
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
1.	Persiapan									
2.	Pelaksanaan Data									
3.	Pengolahan Data									
4.	Penyusunan Laporan									

Konsep tentang kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui '*Customer Behaviour*' (perilaku konsumen), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Schiffman-Kanuk,1994:7).

Konsep lainnya tentang kualitas pelayanan, adalah keputusan-keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi sesuatu barang-jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara 'kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan'.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990:23), harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut, kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan, dan sebagainya. Untuk mengetahui kuyalitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, Zeithaml-Parasuraman-Berry memberikan indikator ukuran kepuasan konsumen terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen, yaitu :

- a) **Tangibles** : kualitas pelayanan yang berupasarana phisik perkantoran, komputerisasi administrasi,ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya
- b) **Reliability** : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) **Responsivness** : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) **Assurance** : kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) **Emphaty** : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dari konsep kualitas pelayanan yang ditelaah di atas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990).

BAB II

PROFIL UNIT OPERASIONAL UNIVERSITAS TERBUKA

Tinjauan Umum

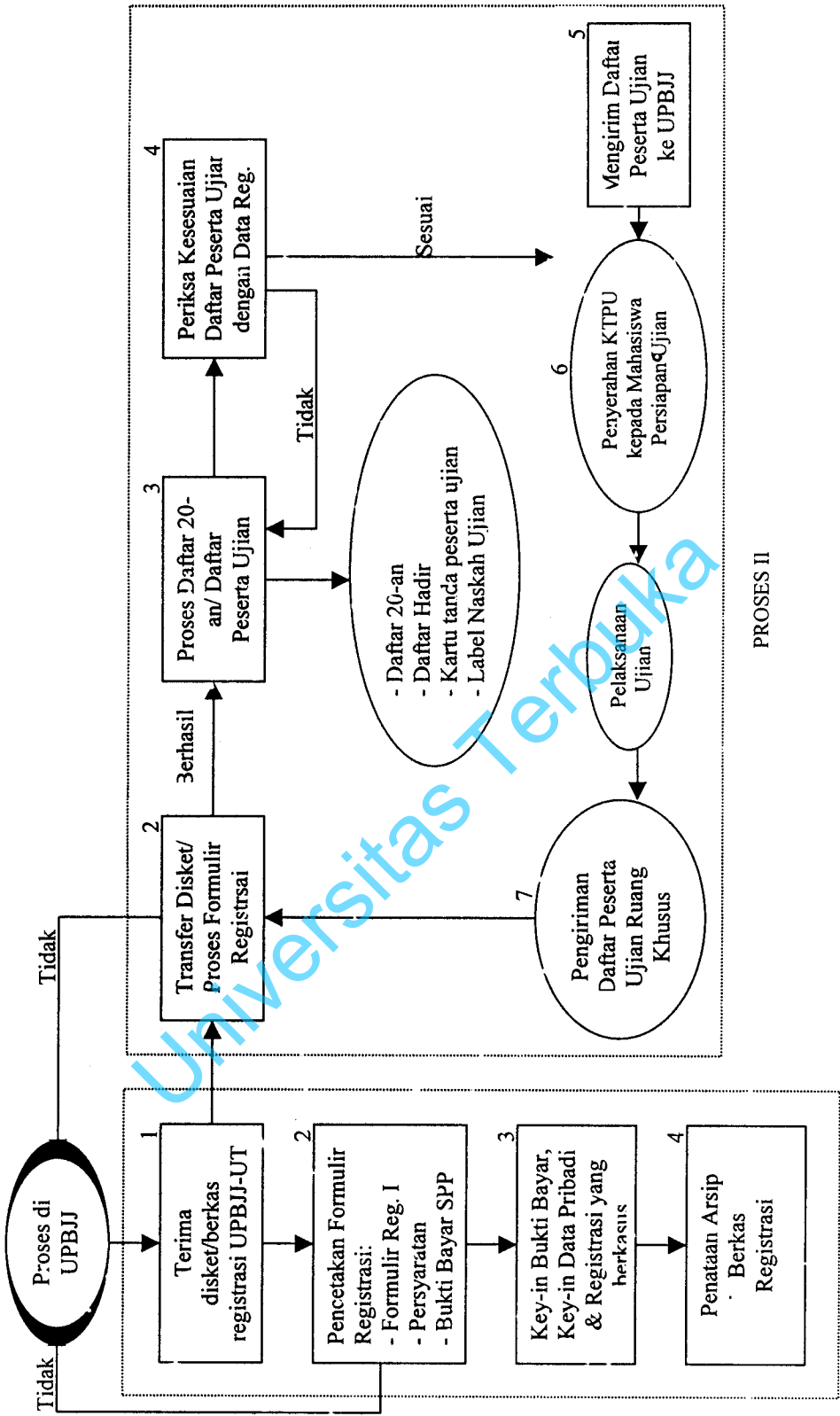
Tiga komponen utama dalam proses belajar mengajar di Universitas Terbuka yang menjadi penyangga utama operasinya yaitu registrasi, distribusi, dan pengujian. Registrasi merupakan proses yang mengawali segala kegiatan pendidikan mahasiswa, mulai dari mendaftarkan diri untuk menjadi mahasiswa, mengambil mata kuliah dan bahan ajar, mengikuti ujian hingga mengikuti wisuda.

Tutorial merupakan kegiatan belajar mengajar yang dapat diikuti oleh mahasiswa setelah mengambil mata kuliah, yaitu suatu proses bantuan kepada mahasiswa dalam mempelajari bahan ajar yang diperoleh dari UT. Sedang Ujian merupakan proses penilaian terhadap hasil belajar mahasiswa dalam mengikuti dan menyelesaikan suatu mata kuliah.

Keadaan UT dalam menyelenggarakan ketiga pelayanan tersebut kepada mahasiswa merupakan ukuran keberhasilan sistem belajar jarak jauh sebagai alternatif dari sistem pendidikan tinggi yang ditawarkan oleh UT. Sebaliknya, jika salah satu komponen atau lebih kurang efektif akan menghambat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya, yang sekaligus mencerminkan masih rendahnya kinerja UT.

Dalam penelitian ini, akan dibahas komponen registrasi, distribusi dan pengujian dan menganalisis alur proses kegiatannya.

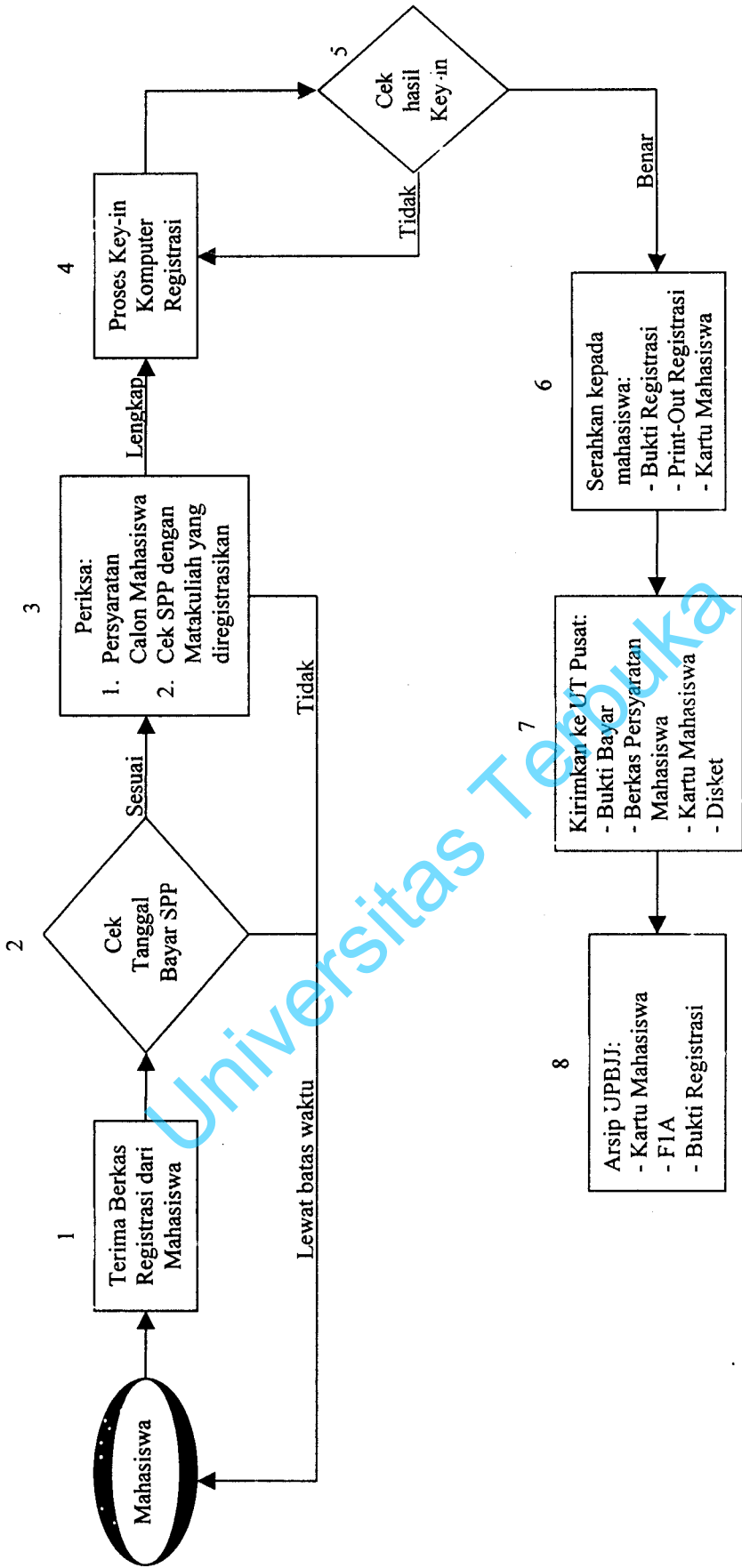
GAMBAR II.1
PEMROSESAN REGISTRASI DI UT PUSAT



Narasi pemrosesan registrasi di UT Pusat.

- Proses I.
1. Menerima berkas registrasi dari UPBJJ-UT
 2. Mencetak formulir registrasi, yang berisi:
 - formulir registrasi pertama
 - persyaratan registrasi pertama
 - bukti setor SPP
 3. Key in bukti bayar
Key in data pribadi dan registrasi yang berkasus
 4. Penataan arsip berkas registrasi
- Proses II.
1. Menerima disket yang berisi data registrasi dari UPBJJ-UT
 2. Mentransfer disket (proses formulir registrasi)
 3. Memproses daftar dua puluhan/daftar peserta ujian
 4. Memeriksa kesesuaian daftar peserta ujian dengan data registrasi
 5. Mengirim daftar peserta ujian ke UPBJJ-UT
 6. Menyerahkan Kartu Tanda Peserta Ujian (KTPU)
 7. Mengirimkan daftar peserta ujian dan peserta pada ruang khusus.

GAMBAR II.2
ALUR PEMROSESAN REGISTRASI PERTAMA
DI UPBJJ-UT



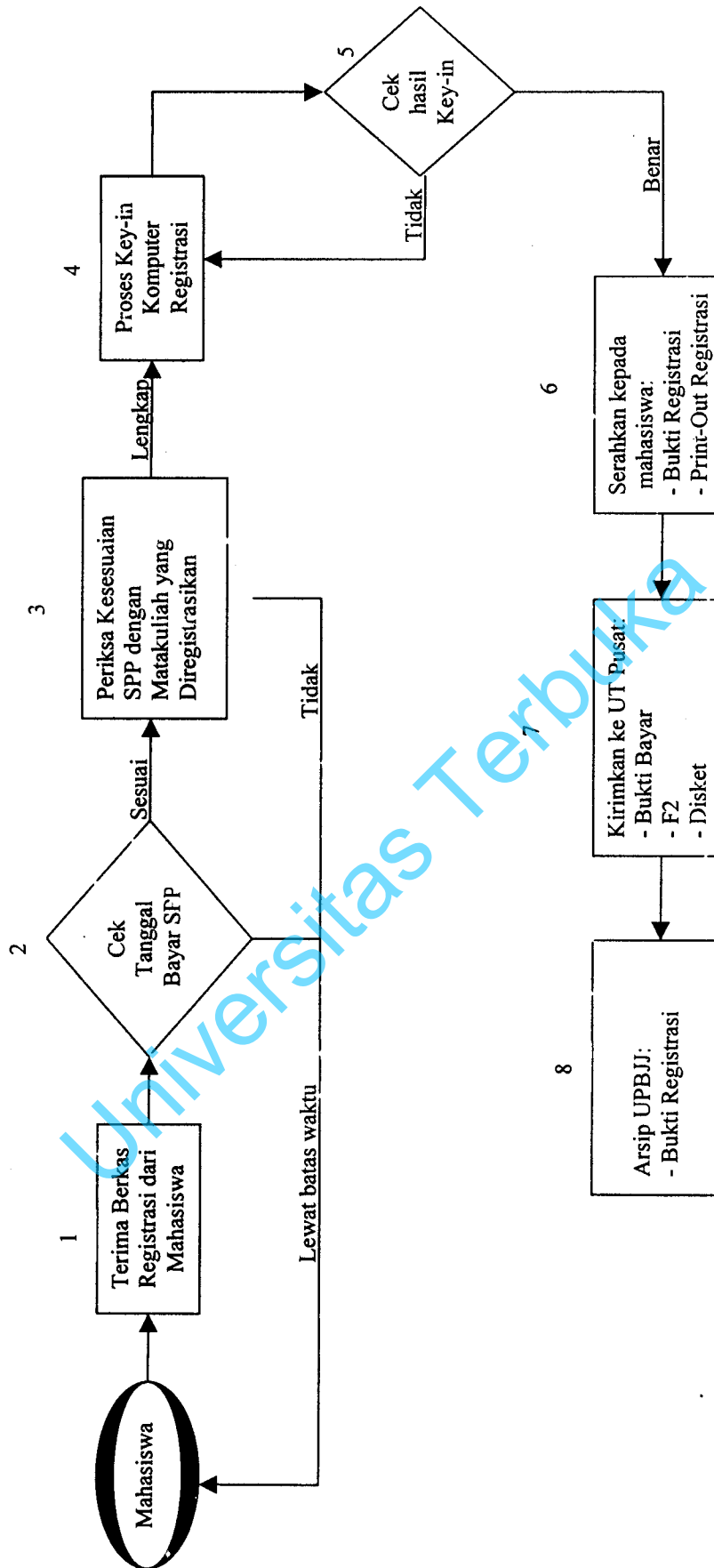
GAMBAR II.2



Narasi Pemrosesan Registrasi Pertama di UPBJJ-UT

1. Menerima berkas registrasi dari mahasiswa
2. Mencek kesesuaian tanggal bayar SPP
3. - Memeriksa persyaratan calon mahasiswa
 - Mencek SPP dengan mata kuliah yang diregistrasikan
4. Meng Key in data registrasi ke komputer
5. Mencek hasil proses key in
6. - bukti registrasi
 - print out registrasi
 - kartu mahasiswa
7. Mengirimkan ke UT Pusat:
 - bukti bayar
 - formulir F1B/F15B, F2
 - berkas persyaratan mahasiswa
 - kartu mahasiswa (tembusan)
 - disket
8. Mengarsipkan:
 - salinan kartu mahasiswa
 - formulir F1A
 - bukti registrasi

Gambar II.3
Alur Pemrosesan Registrasi Matakuliah Di UPBJJ-UT

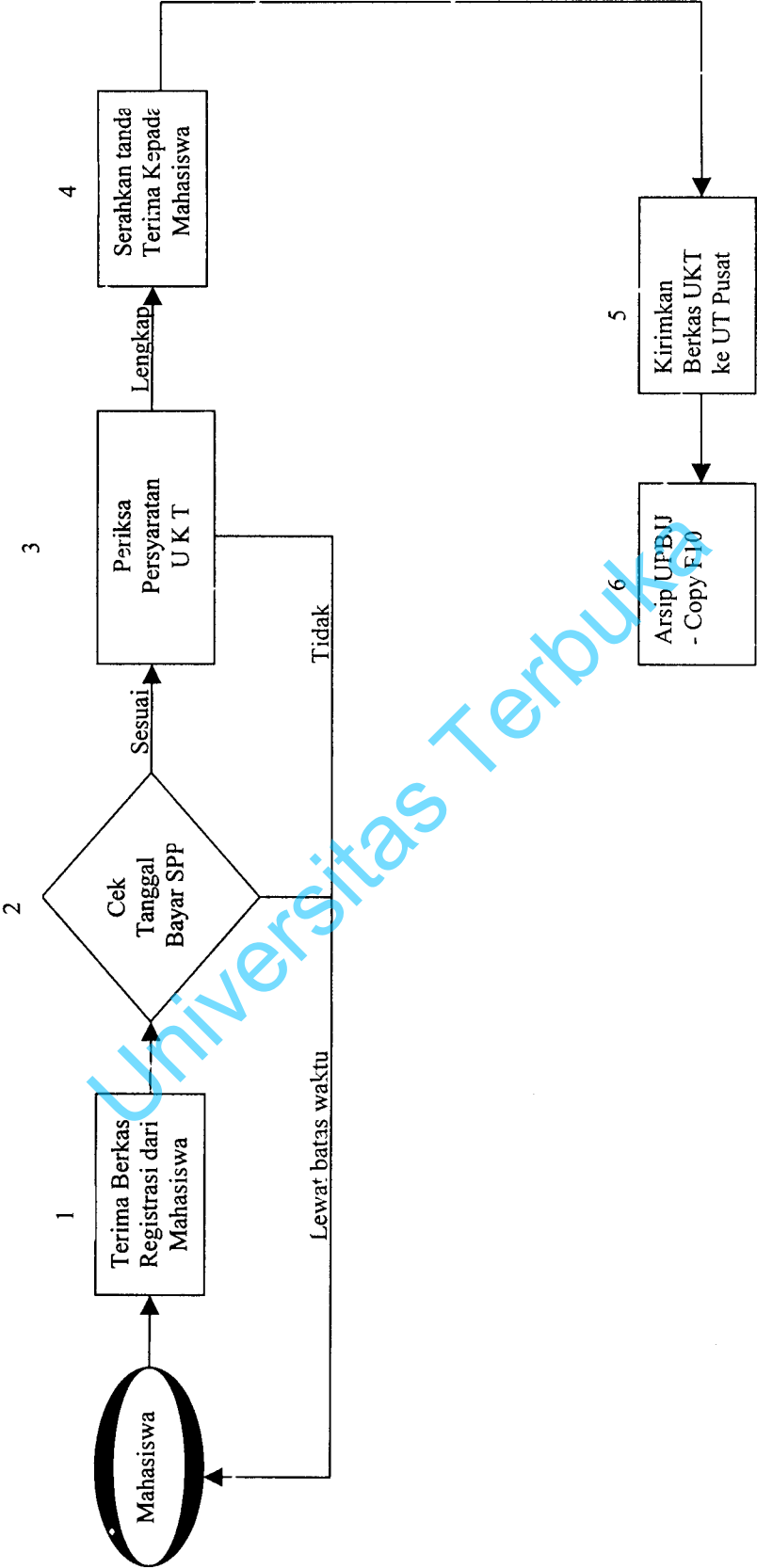


Narasi Pemrosesan Registrasi Mata kuliah di UPBJJ-UT

1. Menerima berkas registrasi mata kuliah dari mahasiswa
2. Mencek tanggal bayar SPP
3. Memeriksa kesesuaian SPP dengan mata kuliah yang diregistrasikan
4. Meng key in data registrasi ke komputer
5. Mencek hasil key in
6. Menyerahkan kepada mahasiswa:
 - bukti registrasi
 - print out registrasi
7. Mengirimkan ke UT Pusat:
 - bukti bayar
 - formulir F2 (registrasi mata kuliah)
 - disket
8. Mengarsipkan bukti registrasi mata kuliah

Universitas Terbuka

Gambar II.4
Alur Pemrosesan Registrasi UKT Di UPBJJ-UT



Narasi Pemrosesan Registrasi UKT di UPBJJ-UT

1. Menerima berkas registrasi dari mahasiswa
2. Mencek tanggal bayar SPP
3. Memeriksa persyaratan UKT
4. Menyerahkan tanda terima kepada mahasiswa
5. Mengirimkan berkas UKT ke UT Pusat
6. Mengarsipkan salinan F10 (berkas UKT)

Universitas Terbuka

**KETENTUAN REGISTRASI
MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA**

I. Batas Waktu Registrasi

1. Program Reguler

- 1 Januari s.d. 10 April (masa registrasi ganjil)
- 1 Juli s.d. 10 Oktober (masa registrasi genap)

2. Program D-II PGSD

- 1 September s.d. 10 Desember (masa registrasi genap)
- 1 Maret s.d. 10 Juni (masa registrasi ganjil)

II. Persyaratan Registrasi Pertama

1. Program Reguler Non Kependidikan

- a. F1A dan F1B
- b. Bukti bayar SPP melalui kantor Pos
- c. F2
- d. Foto copy Ijazah minimal SLTA yang sudah dilegalisir
- e. Surat keterangan bekerja di perpustakaan (khusus program studi D-II Perpustakaan)
- f. Pas Foto (2 x 3) 3 lembar

2. Program Reguler Kependidikan

- a. F1A dan F1B
- b. Bukti bayar SPP melalui kantor Pos
- c. F2
- d. Foto copy Ijazah minimal SLTA yang sudah dilegalisir:
 - D3/SM relevan untuk jenjang S1
 - D1/PGSLP/PGSMTP relevan untuk jenjang D-II
 - S1 non pendidikan untuk program akta IV
- e. Surat keterangan aktif mengajar
- f. Pas Foto (2 x 3) 3 lembar

KETENTUAN REGISTRASI MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA

I. Batas Waktu Registrasi

1. Program Reguler
 - 1 Januari s.d. 10 April (masa registrasi ganjil)
 - 1 Juli s.d. 10 Oktober (masa registrasi genap)
2. Program D-II PGSD
 - 1 September s.d. 10 Desember (masa registrasi genap)
 - 1 Maret s.d. 10 Juni (masa registrasi ganjil)

II. Persyaratan Registrasi Pertama

1. Program Reguler Non Kependidikan
 - a. F1A dan F1B
 - b. Bukti bayar SPP melalui kantor Pos
 - c. F2
 - d. Foto copy Ijazah minimal SLTA yang sudah dilegalisir
 - e. Surat keterangan bekerja di perpustakaan (khusus program studi D-II Perpustakaan)
 - f. Pas Foto (2 x 3) 3 lembar
2. Program Reguler Kependidikan
 - a. F1A dan F1B
 - b. Bukti bayar SPP melalui kantor Pos
 - c. F2
 - d. Foto copy Ijazah minimal SLTA yang sudah dilegalisir:
 - D3/SM relevan untuk jenjang S1
 - D1/PGSLP/PGSMTP relevan untuk jenjang D-II
 - S1 non pendidikan untuk program akta IV
 - e. Surat keterangan aktif mengajar
 - f. Pas Foto (2 x 3) 3 lembar

3. Program D-II PGSD

- a. F15A dan F15B
- b. Bukti Bayar SPP melalui BRI
- c. Foto Copy ijazah yang sudah dilegalisir:
 - SPG/KPG atau SLTA yang sudah mengikuti program penataran guru kelas untuk program studi D-II Guru Kelas.
 - SMOA/SGO atau SLTA yang sudah mengikuti program penataran guru penjaskes untuk program studi D-II Penjaskes.
 - SK pengangkatan pertama sebagai guru
 - Surat keterangan masih aktif mengajar.

III. Besarnya SPP

1. Program Reguler

- Registrasi mata kuliah: Rp 15.000,- + (jumlah SKS x Rp 6.000,-)
- UKT tanpa registrasi matakuliah: Rp 15.000,- + (jumlah SKS UKT x Rp 6.000,-)
- UKT dan registrasi matakuliah: Rp 15.000,- + (Jumlah SKS MK x Rp 6.000,-) + (jumlah SKS UKT x Rp 6.000,-)

2. Program D-II PGSD Swadana

- Dalam masa studi: Rp 155.000,- jika mengambil mata kuliah diluar paket ditambah jumlah SKS x Rp 6.000,-
- Lewat masa studi: Rp 37.500,-

3. Program D-II PGSD Proyek dan D-III PGSMP

- Dalam masa studi: Rp 0,- jika mengambil matakuliah di luar paket ditambah jumlah SKS x Rp 6.000,-
- Lewat masa studi: Rp 37.500,-

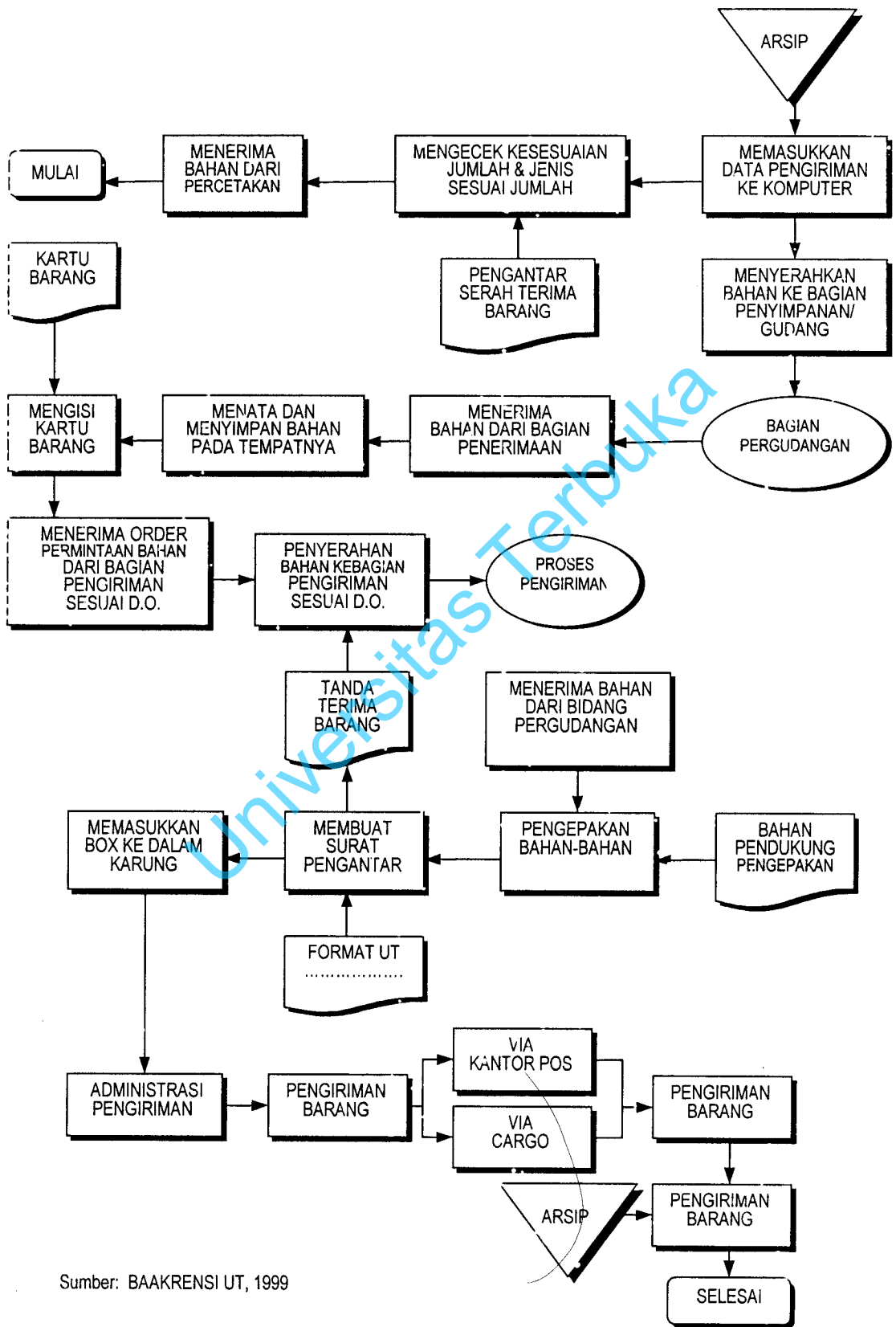
IV. Persyaratan Pendaftaran UKT

- a. F10
- b. Bukti bayar SPP (Foto Copy bayar SPP untuk mahasiswa yang meregistrasi mata kuliah)

- c. Nilai MKDU Pancasila minimal C (untuk non FKIP)
- d. Telah menyelesaikan N-18 SKS untuk non FKIP dan semua SKS untuk FKIP
- e. IPK minimal 2.00
- f. Foto Copy Ijazah terakhir yang sudah dilegalisir
- g. SK alih kredit (jika ada).

Universitas Terbuka

GAMBAR II.5
KERJA PENERIMAAN, PENYIMPANAN DAN PENGIRIMAN PUSAT
DISTRIBUSI UNIVERSITAS TERBUKA



Sumber: BAAKRENSI UT, 1999

Mekanisme Kerja Pusat Distribusi

Tugas Pokok Pusat Distribusi

Melayani pengiriman modul ke seluruh Mahasiswa UT dengan cepat dan tepat, sesuai permintaan.

Urutan Kegiatan Bidang Penerimaan dan Pergudangan (Kegiatan Masuk/Keluar Barang ke/dari Gudang):

1. Mempersiapkan tempat/ruang untuk barang yang datang
2. Menerima barang dari Percetakan
3. Menghitung/mengecek kesesuaian jumlah, jenis, kode barang (modul, NTM, kaset, items berkas registrasi, dan bahan pendukung).
4. Mendandatangani berita acara serah terima barang
5. Mengangkat, meletakkan, menata, menyimpan barang pada tempat yang telah ditentukan.
6. Mencatat pada kartu barang
7. Mencatat dan memasukan data penerimaan barang secara manual/komputer
8. Menerima hasil print out permintaan barang dan foto copy DO dari Unit Komputer
9. Mengambil dan menyiapkan sesuai permintaan barang dan mengeluarkan sesuai kondisi stok gudang
10. Menyerahkan barang permintaan kepada Bidang Pengiriman
11. Memasukan data pengeluaran secara manual/komputer
12. Menghitung stok harian, mingguan, bulanan untuk mengantisipasi kebutuhan pengiriman
13. Membuat laporan dan evaluasi kebutuhan yang akan datang.

Kegiatan Pengiriman Bahan Belajar

1. Mengecek kesesuaian/kebenaran DO dengan data dan barang yang disiapkan atau daftar harga.
2. Pembuatan box dengan menggunakan lakban (Setelah meminta bahan-bahan dari pergudangan).

3. a. Mengecek barang yang akan dimasukkan ke dalam box dan sambil mengecek kebenarannya sekaligus menutup box dengan lakban dan diberi nomor urut box.
b. Menyusun barang sekaligus mengecek judul/kode matakuliah persemester, perlimala mahasiswa dengan sepuluh mahasiswa dalam satu box.
4. Menyusun box perdaerah sesuai data yang akan dikirim.
5. Menulis alamat pengiriman kode barang sekaligus memberikan nomor urut.
6. Memasukkan box ke dalam karung.
7. Membuat surat pengantar yang meliputi:
 - Judul matakuliah
 - Jumlah eksemplar/set
 - Jumlah kantong
 - Jumlah Register
 - Nomor surat
 - Tanggal pembuatan atau pengiriman
 - Tujuan/daerah yang dituju
 - Tanda tangan.
 - Stempel pos.
8. Memasukkan pengantar ke dalam karung.
9. Mengikat menulis label pengiriman, menempel nomor R (register), menulis nomor urut kantong, menyegel dan menimbang sekaligus mencatatnya.
10. Menyusun karung per daerah.
11. Membuat pengeposan atau ongkos kiriman sesuai dengan tarif kantor pos sekaligus menempel R (register) dalam buku yang disesuaikan dengan label pengiriman.
12. Kirim (serah terima dengan petugas kantor pos).
13. Membuat laporan data pengiriman harian, mingguan, bulanan, semesteran, tahunan tentang jenis, jumlah, berat, biaya (baik via pos, swasta, atau angkutan sendiri).
14. Keterkaitan UPBJJ-UT dan Kanwil.
15. Prioritas pengiriman luar Jawa/daerah sukar atau terpencil.

Proses Pengiriman Berkas Formulir

1. Membuat daftar pengiriman per KPPF berdasarkan:
 - Prediksi BAAK
 - Laporan dari KPPF
 - Data pengiriman terakhir.
2. Menerima print out permintaan dari komputer dan foto copy DO.
3. Menata sesuai jumlah permintaan/jatah per KPPF.
4. Melakukan pengiriman ke seluruh KPPF secara simultan.
5. Memasukkan data manual/komputer
6. Menerima resi tanda terima dan laporan bulanan dari KPPF.
7. Memasukkan data dan laporan dari KPPF.
8. Pembuatan laporan semesteran pengiriman ke seluruh KPPF.

Tugas Pokok Bidang Pelayanan Mahasiswa

1. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas kegiatan bidang pelma.
2. Mengelola pelayanan pesanan bahan belajar mahasiswa.
3. Mengelola penyimpanan bahan belajar untuk keperluan pelayanan pesanan mahasiswa.
4. Membuat laporan penerimaan bahan belajar dan pengiriman bahan belajar untuk mahasiswa.
5. Melaksanakan kerjasama antar bidang dalam Pusat Distribusi.
6. Mengarsipkan data-data penerimaan dan pengiriman bahan belajar untuk mahasiswa.

Tugas Pokok Subag. Tata Usaha Pusat Distribusi

1. Mengkoordinasikan semua pelaksanaan kegiatan administrasi Pusat Distribusi.
2. Mengkoordinasi semua kegiatan surat menyurat Pusat Distribusi.
(membuat surat, memproses surat, mengirim surat, mengarsipkan surat).
3. Mengkoordinasi kebutuhan ATK, barang inventaris Bidang Pusat Distribusi.
4. Mengkoordinasi pemeliharaan barang inventaris, kebersihan gedung Pusat Distribusi.
5. Mengkoordinasi (menerima dan meneruskan) informasi dari pimpinan kepada para kepala bidang di lingkungan Pusat Distribusi.

6. Mengkoordinasi staf di lingkungan Subbag. Tata Usaha.
7. Melayani kebutuhan para pimpinan Pusat Distribusi.
8. Mengkoordinasi kegiatan kerjasama antar unit di Pusat Distribusi.
9. Membuat laporan kegiatan Pusat Distribusi secara priodik.
10. Melaksanakan kegiatan kac kecil Pusat Distribusi.
11. Melaksanakan pengetikan, penerimaan tamu, penerimaan tekepon.
12. Membuat arsip kegiatan Subag Tata Usaha Pusat Distribusi.
13. Melayani kebutuhan Kepala Pusat Distribusi (dilaksanakan oleh sekretaris kepala Pusat Distribusi).
14. Mengatur jadwal rapat intern kepala Pusat Distribusi.
15. Bertanggung jawab langsung kepada kepala Pusat Distribusi.

Tugas Pokok Urusan Komputer Pusat Distribusi

1. Mengkoordinasi semua pelaksanaan kegiatan komputerisasi Pusat Distribusi.
2. Bertanggung jawab atas pemeliharaan alat-alat komputer.
3. Bertanggung jawab atas data pesanan barang Pusat Distribusi.
4. Bertanggung jawab atas data pengiriman barang Pusat Distribusi.
5. Memasukkan data pesanan, pengiriman barang Pusat Distribusi.
6. Memasukkan data pengiriman bahan belajar PGSD D-II Proyek dan Swadana.
7. Memasukkan data permintaan dan pengiriman formulir untuk seluruh KPFF di Indonesia.
8. Memasukkan data permintaan dan pengiriman bahan belajar reguler ke seluruh UPBJJ-UT.

Tabel II.6
Proses Pusat Distribusi

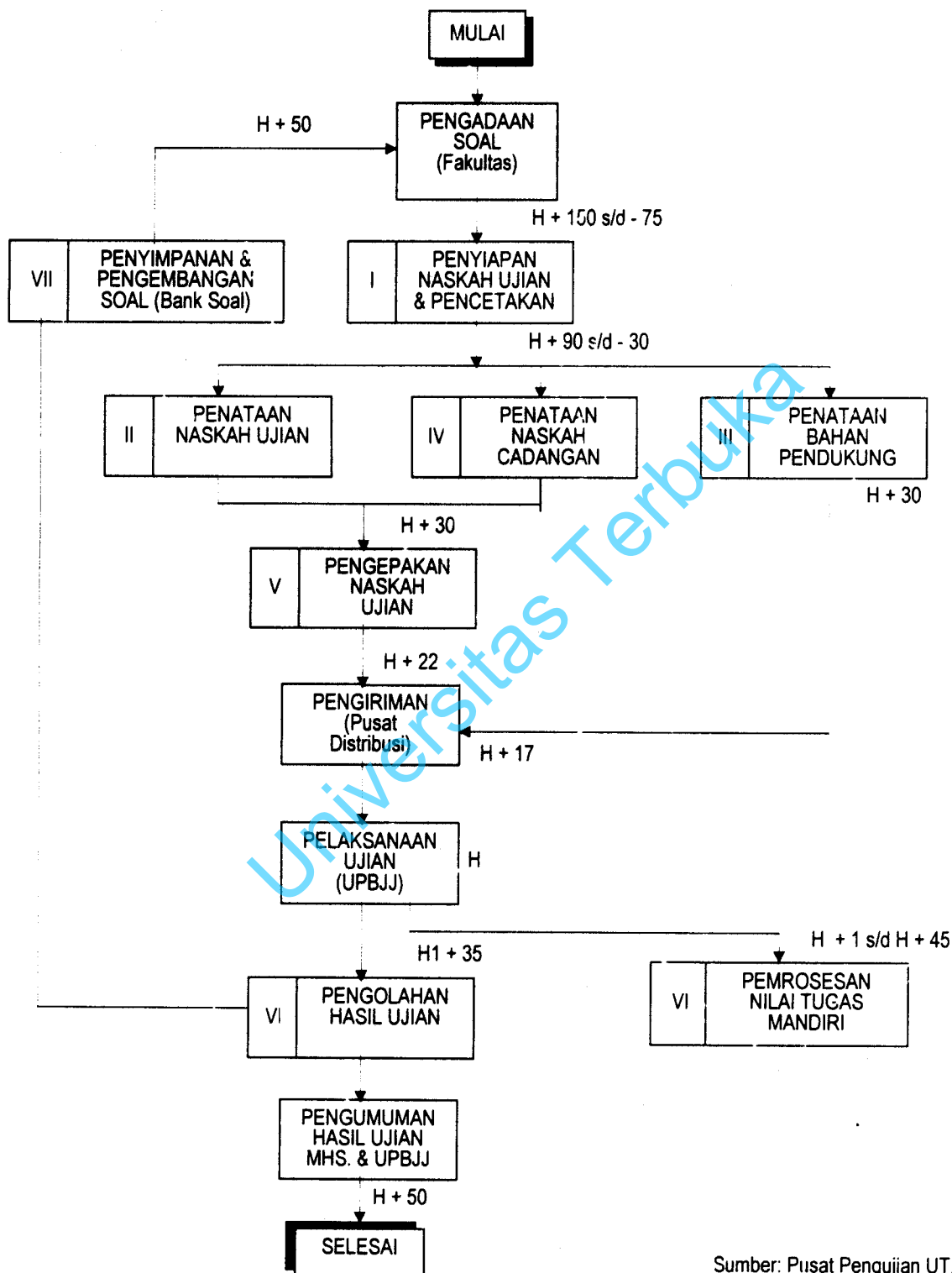
No	Sumber Masalah		Informasi yang Diperlukan	Sumber Informasi	Keputusan	Identifikasi Masalah
	Bidang Kegiatan	Sub Kegiatan				
1.	Penerimaan Bahan ajar dan bahan pendukung	Penerimaan dari Percetakan	<ul style="list-style-type: none">- Nama percetakan pengiriman- Jumlah dan jenis kirim- Waktu pengiriman- Nomor SK- Siapa yang menerima- Tempat penyimpanan barang	<ul style="list-style-type: none">- Percetakan/kontraktor- BAUK- Bagian Perlengkapan- Bagian Gudang Distribusi	<p>BAUK ↓ Distribusi ↓ Percetakan ↓ Gudang</p>	<ul style="list-style-type: none">- Waktu untuk mencetak (1-2) bulan- Kesalahan materi- Kesalahan materi- Kesalahan barang
		Penerimaan barang pengembalian dari kantor Pos	<ul style="list-style-type: none">- Jumlah dan jenis barang pengembalian- Waktu pengembalian	<ul style="list-style-type: none">- Kantor Pos dan Giro setempat- Bagian Tata Usaha UT- Bagian Gudang Distribusi- Tim Pemusnahan barang- Bagian Perlengkapan BAUK	<p>Pos & Giro ↓ TU-UT ↓ Distribusi ↓ Tim Pemusnah</p>	<ul style="list-style-type: none">- Waktu pengembalian tak tentu- Jumlah jenisnya campur aduk- Waktu pemusnahan barang lama- Tempat penyimpanan tidak ada

No	Sumber Masalah		Informasi yang Diperlukan	Sumber Informasi	Keputusan	Identifikasi Masalah
	Bidang Kegiatan	Sub Kegiatan				
2.	Penyimpanan bahan ajar dan bahan Pendidikan & barang Pengembalian dari Kantor Pos	Penyimpanan bahan ajar - Modul - Kaset - NTM - Berkas registrasi - Bahan pendukung	<ul style="list-style-type: none"> - Barang dan jenis barang yang akan disimpan - Tempat penyimpanan barang - Tata ruang dan penentuan barang - Kondisi Forklip untuk mendukung penempatan barang 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian penerimaan - Bagian gudang - Bagian Rumah Tangga 	Bag. Penerimaan ↓ Bagian Gudang ↓ Bag. Rumah Tng ↓ Penyimpanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tata cetak barang yang belum baku - Peralatan pendukung (forklip) yang tidak dapat dioperasikan - Administrasi penyimpanan yang belum tertib
		Penyimpanan barang Pengembalian dari Kantor Pos	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah dan jenis barang pengembalian - Informasi barang yang pakai/tidak - Tempat penyimpanan - Kondisi forklip untuk mendukung penyimpanan barang 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian penerimaan - Bagian Gudang - Bagian Rumah Tangga - Tim Pemusnahan 	Bag. Penerimaan ↓ Bag. Gudang ↓ Bag. Rumah Tng ↓ Simpan ↓ Musnah	<ul style="list-style-type: none"> - Tata letak barang yang belum baku - Tempat penyimpanan khusus yang belum ada - Waktu pemusnahan yang terlalu lama

No	Sumber Masalah		Informasi yang Diperlukan	Sumber Informasi	Keputusan	Identifikasi Masalah
	Bidang Kegiatan	Sub Kegiatan				
3.	Pengiriman bahan ajar kelengkapan akademik	Ke KPPF (Berkas Formulir Registrasi)	<ul style="list-style-type: none">- Prediksi kebutuhan per KPPF- KPPF besar/ sedang/kecil- Keadaan barang di KPPF- Keadaan barang di gudang- Distribusi- Jumlah yang dicetak	<ul style="list-style-type: none">- Bagian Monitoring- BAUK- Bagian Anggaran- Bagian Gudang- BAAK- Purek III- Bagian Pengiriman	<p>Purek III ↓ BAUK ↓ BAAK ↓ Distribusi ↓ KPPF</p>	<ul style="list-style-type: none">- Akurasi data KPPF- Masalah penyebaran di KPPF- Waktu percetakan (1-2) bulan
		Ke UPBJJ-UT Modul	<ul style="list-style-type: none">- Jumlah dan jenis modul yang dibutuhkan- Keadaan barang di UPBJJ-UT- DO Monitoring- Keadaan barang di Distribusi	<ul style="list-style-type: none">- Bagian Monitoring- BAUK- Bagian Pengiriman- Bagian Gudang	<p>Bag. Monitoring ↓ BAUK ↓ Bag. Gudang ↓ Bag. Pengiriman</p>	<ul style="list-style-type: none">- Akurasi data kebutuhan UPBJJ-UT- Masalah penyebaran ke UPBJJ-UT- Masalah ke Order

No	Sumber Masalah		Informasi yang Diperlukan	Sumber Informasi	Keputusan	Identifikasi Masalah
	Bidang Kegiatan	Sub Kegiatan				
		Ke Tujuan/ Lokasi Kerja- sama	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah dan jenis barang yang dibutuhkan - DO dari pengambilan keputusan - Kadaan barang kerjasama 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Proyek Dikdas-men dan lain-lain - BAAK - BAUK - Purek II 	Monitoring ↓ BAUK ↓ BAAK ↓ Purek II	<ul style="list-style-type: none"> - Akurasi data proyek kerja sama dan lain-lain - Siapa yang mengeluarkan DO masing-masing kerja sama dan lain-lain
		Ke lain-lain - Tutor - Penulis - Pejabat - Staf - Dan lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah dan jenis barang yang dibutuhkan - Nama tempat lokasi unit yang membutuhkan - Siapa yang memberi Rekomendasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Fakultas - Purek I, II, III - BAUK - BAAK 	Purek I, II, III ↓ Fakultas ↓ BAAK/BAUK ↓ Distribusi	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu yang tidak dapat diprediksi - Jumlah dan jenis yang tidak dapat diprediksikan - Siapa yang mengeluarkan Rekomendasi
4.	Penghapusan dan Pemusnahan	Bahan ajar modul, formulir dan lain-lain	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah dan jenis barang yang banyak/laku jual, rusak, direvisi & lain-lain - Nama dan alamat perusahaan pembeli/pemusnahan barang - Peraturan tata tertib pemusnahan barang 	<ul style="list-style-type: none"> - Purek I, II, III - Fakultas - BAUK - BAAK - Tim Pemusnah barang - Bagian Perlengkapan atau Rumah Tangga Umum 	Purek III ↓ Tim Pemusnah Barang ↓ Gudang Pemusnahan	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan/ perintah untuk pemusnahan terlalu lama

GAMBAR II.7
STANDAR OPERATING PROCEDURES
PUSAT PENGUJIAN



Sumber: Pusat Pengujian UT, 1999

Proses Pengujian

1. *Penyiapan Bahan Ujian*

a. Pengembangan Soal Ujian

Dua hal yang perlu mendapat penekanan dalam pengembangan soal ujian adalah kualitas soal dan ketepatan waktu penyelesaian. Sampai dengan penyelenggaraan ujian 98.2. ini, pengembangan soal ujian masih banyak mengalami keterlambatan. Kualitas soal yang baik tidak dihasilkan, apabila soal ditulis secara tergesa-gesa dan ditulis oleh orang yang tidak menguasai materi matakuliah tersebut. keterlambatan umumnya terjadi untuk matakuliah-matakuliah yang baru ditawarkan. Sedangkan untuk matakuliah lama semestinya dapat dirakit dari soal-soal lama yang telah direvisi. Namun pada kenyataannya masih banyak kendala yang dihadapi dalam menyiapkan naskah tersebut.

Beberapa alternatif yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas dan ketepatan waktu penyiapan soal ujian. Untuk mendapatkan soal yang baik, jika penulisan soal tidak dapat dilakukan oleh staf akademik UT yang ada, maka penulis soal sebaiknya dipilih dari dosen-dosen PTN atau penulis modul tersebut. Penulisan soal ujian tidak dapat diserahkan begitu saja kepada staf akademik UT yang tidak menguasai materi modul. Untuk mendapatkan penulis soal yang baik dari luar UT, penyediaan dana yang memadai merupakan suatu keharusan. Sangat sulit untuk mendapatkan penulis soal yang berbobot jika biaya penulisan soal tidak disesuaikan dengan tarif yang berlaku di luar saat ini. Agar soal bisa diselesaikan tepat waktu, penulisan dilakukan minimal satu masa ujian sebelum soal tersebut dipergunakan. Jadi pendanaan tidak hanya menyangkut besarnya biaya, tetapi juga harus disesuaikan dengan waktu kebutuhan dana tersebut. Untuk memperlancar kegiatan ini, para staf akademik UPBJJ dapat dilibatkan dalam memonitor penulisan soal oleh penulis-penulis dari luar UT.

Untuk matakuliah-matakuliah yang penulis soalnya telah ada di UT, kemampuan untuk menulis soal perlu ditingkatkan melalui pelatihan yang berkesinambungan. Penugasan penulis soal harus disesuaikan dengan latar belakang pendidikan yang bersangkutan, sehingga bisa menjamin kualitas soal yang

ditulisnya. Jika penulisannya tidak tersedia di UT sebaiknya dicarikan penulis soal dari luar UT.

Untuk matakuliah lama yang telah memiliki banyak persediaan kartu soal, tidak diperlukan penulisan soal biru. Perakitan dapat dilakukan dari kartu lama yang telah direvisi. Perakitan soal akan jauh lebih mudah dilakukan jika Bank Soal UT dapat direalisasikan. Selain akan mempercepat perakitan soal (penghematan wktu, dana dan tenaga), butir soal yang diujikan setiap semester tidak berulang-ulang dan kualitas serta keamanan soal dapat dikontrol dengan baik. Bank Soal yang telah dirintis beberapa tahun ini, perlu terus dilanjutkan sehingga dapat benar-benar terealisasi. Koordinasi antar unit terkait dalam penyiapan soal ini perlu terus ditingkatkan sehingga suatu saat pengembangan soal ujian tidak lagi menjadi hambatan dalam penyelenggaraan ujian UT.

b. Pengetikan dan Penggandaan Soal Ujian

Kendala utama yang dihadapi dalam pengetikan naskah ujian adalah keterbatasan waktu. Jika semua kartu soal telah siap pada waktunya maka kendala waktu masih bisa diatasi dengan kerja lembur. Tetapi jika kartu soal terlambat, maka keterlambatan akan merambat kepada penggandaan dan penataan dan akhirnya kepada pengiriman naskah. Dalam penggandaan naskah selain kendala waktu, faktor kemampuan mesin cetak juga menjadi hambatan. Dengan adanya peremajaan mesin cetak secara bertahap, kemampuan pencetakan akan dapat ditingkatkan.

Beberapa kesalahan dalam penataan naskah masih dijumpai. Ketelitian akan dapat ditingkatkan melalui penyediaan yang lebih baik serta waktu penyiapan naskah yang lebih leluasa. Karena itu perlu koordinasi yang baik antar unit-unit kerja terkait, keterlambatan di satu kegiatan akan merambat pada kegiatan berikutnya karena kegiatan penyiapan naskah ujian merupakan kegiatan yang berurutan.

c. Pengiriman

Untuk daerah-daerah yang dapat dijangkau oleh kendaraan UT, pengiriman naskah tidak menjadi masalah yang serius. Namun untuk daerah-daerah Indonesia

Bagian Tengah dan Timur yang naskah ujiannya dikirim melalui pos, akhir-akhir ini banyak mengalami hambatan dikarenakan oleh berkurangnya frekuensi penerbangan. Waktu keterlambatan akan semakin panjang jika dapat peserta ujian sebagai pedoman untuk pengiriman naskah ujian juga ikut terlambat, sehingga usaha untuk mengirim naskah lebih awal dari biasanya tidak dapat terlaksana. Keadaan paling parah terjadi pada masa ujian terakhir ini, dimana beberapa UPBJJ tidak dapat menyelenggarakan ujian pada lokasi-lokasi tertentu akibat keterlambatan naskah ujian. Untuk mengantisipasi kondisi pengiriman naskah seperti saat ini, langkah yang paling baik adalah melakukan pengiriman lebih awal dari biasanya.

Kondisi seperti ini akan menuntut penjadwalan yang ketat untuk setiap sub kegiatan mulai dari pengembangan soal, pengetikan, penggandaan dan penataan naskah ujian. Satu hal yang tidak bisa diabaikan adalah tersedianya data peserta ujian secara cepat dan akurat. Akan sia-sia percepatan pada kegiatan-kegiatan sebelumnya apabila pada saatnya naskah harus ditata dan dikirim, data peserta ujian belum tersedia. Kedisiplinan dalam penutupan registrasi, pemrosesan data registrasi di UPBJJ serta pengiriman data ke UT Pusat akan sangat berpengaruh dalam kecepatan pengiriman naskah ujian. UPBJJ yang dapat dengan cepat dan akurat menyelesaikan dan mengirimkan data registrasi mahasiswanya ke BAAKRENSI, akan dapat dilayani dengan cepat pengiriman naskah ujiannya.

d. Pengamanan Bahan Ujian

Pengamanan naskah ujian hendaknya menjadi perhatian semua unit terkait dalam penyelenggaraan ujian dari tingkat pusat sampai dengan pelaksanaan ujian di daerah mengingat berbagai usaha pembocoran soal ujian telah dilakukan oleh oknum baik dari dalam UT sendiri maupun oleh pihak-pihak luar yang ingin mendapat keuntungan. Pengamanan gedung-gedung tempat penyimpanan naskah, baik di UT Pusat maupun di UPBJJ perlu ditingkatkan karena usaha pembocoran naskah ujian tidak lagi dilakukan secara sembunyi-sembunyi, tetapi sudah pada tingkat pembobolan gedung.

Tindakan-tindakan tegas perlu terus diberikan kepada staf UT yang berusaha membocorkan naskah ujian. Tindakan tegas tersebut dapat memberikan pelajaran

yang berharga bagi yang bersangkutan dan juga bagi staf lainnya, sehingga usaha-usaha pembocoran soal ujian semakin berkurang. Usaha lain yang secara terus menerus dilakukan adalah dengan pemberian sanksi bagi mahasiswa yang terbukti melakukan pelanggaran ujian atau patut dapat diduga mendapatkan bocoran naskah ujian atau melakukan kecurangan dalam ujian. Pemberian sanksi tampaknya memberikan dampak yang positif, yang mana mahasiswa tidak akan mudah tergiur oleh tawaran-tawaran naskah atau kunci jawaban ujian sebelum ujian.

2. Pelaksanaan Ujian

a. Tempat Ujian

Dengan semakin bertambahnya jumlah mahasiswa UT, tempat-tempat ujian UT semakin bertambah sehingga semakin sulit untuk melakukan kontrol secara langsung. Beberapa penanggung jawab tempat ujian selama ini hanya diserahkan kepada Kandep Dikbud setempat atau Kepala Sekolah tempat ujian berlangsung karena keterbatasan Staf UPBJJ. Di beberapa tempat, ujian dilangsungkan pada lokasi yang tidak memenuhi syarat seperti gedung sekolah dasar. Banyak pula tempat ujian yang jumlah pesertanya semakin sedikit sehingga tidak memenuhi syarat lagi sebagai tempat ujian tertentu pelaksana ujiannya tidak berjalan dengan baik. Sudah saatnya UT meninjau kembali tempat-tempat ujian yang ada selama ini. Bila diperlukan menutup tempat-tempat ujian yang sudah tidak memenuhi persyaratan baik dari segi jumlah mahasiswa maupun dari ketertiban dan keamanan pelaksanaan ujian.

Untuk meningkatkan kewibawaan ujian UT, sudah saatnya ujian dilaksanakan di Kampus-kampus PT, khususnya untuk tempat-tempat ujian di kota UPBJJ. Dosen dan staf PTN dapat diminta bantuan untuk menjadi penanggung jawab dan Pengawas Ujian UPBJJ harus lebih aktif mengadakan pendekatan dengan PTN Pembina khususnya dalam pelaksanaan ujian.

b. Pengawas Ujian

Dari berbagai laporan hasil pemantauan ujian, pengawasan ujian di banyak tempat ujian tidak berjalan sebagaimana mestinya. Pengawas tidak lagi bertindak

sebagai pengawas ujian tetapi hanya sekedar sebagai penunggu ruang ujian. Lemahnya pengawasan ujian ini yang kurang selektif dan honorarium yang rendah. Persyaratan Pengawas Ujian perlu ditinjau kembali. Untuk tempat ujian di kota-kota UPBJJ dapat meminta bantuan dosen-dosen PTN setempat, minimal menjadi penanggung jawab lokasi ujian. Untuk tempat-tempat ujian di luar kota UPBJJ seleksi terhadap Pengawas Ujian lebih diperketat dan sedapat mungkin Pengawas Ujian berpendidikan S1 dan diambil dari guru-guru.

Untuk meningkatkan mutu pengawasan ujian tidak dapat dilepaskan dengan honorarium pengawas. Dengan honorarium yang diberikan seperti saat ini sangat sulit mengharapkan pengawas ujian dapat bekerja dengan baik. Honorarium pengawas ujian sebaiknya ditingkatkan menjadi RP 15.000,00 dalam satu jam ujian sehingga seorang pengawas yang bertugas satu hari penuh mendapat honor Rp 75.000,00. Besarnya honor dapat juga disesuaikan dengan kondisi perekonomian daerah setempat.

c. Pemrosesan Hasil Ujian

Pengumuman hasil ujian saat ini belum bisa dipercepat dari 8 minggu. Perlu diadakan peninjauan ulang terhadap prosedur pemrosesan. LJU dan dikoordinasikan dengan unit-unit terkait khususnya fakultas. Kendala utama yang dihadapi dalam pemrosesan hasil ujian ini adalah keterlambatan penerimaan LJU dari daerah serta keterlambatan pemeriksaan ujian uraian.

UPBJJ hendaknya segera mengirimkan LJU/BJU hasil ujian mahasiswa ke UT Pusat guna mempercepat pemrosesannya. Ketentuan-ketentuan dalam mengirimkan LJU telah banyak dilanggar seperti LJU/BJU tidak lagi dikelompokkan sesuai dengan daftar hadir sehingga menyulitkan dalam pengecekan LJU di UT Pusat.

Hambatan lain dalam pemrosesan hasil ujian adalah keterlambatan pemeriksaan ujian uraian. Untuk masa yang akan datang perlu ditinjau kembali kebijakan ujian uraian baik dari segi jumlah mahasiswa maupun keharusan menggunakan ujian uraian. Untuk matakuliah-matakuliah yang tidak harus diujikan dengan ujian uraian, jumlah mahasiswa hendaknya menjadi pertimbangan dan disesuaikan dengan kemampuan staf yang akan memeriksa hasil ujian tersebut.

BAB III

ANALISIS EFEKTIVITAS ORGANISASI OPERASIONAL

1. Pengukuran Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi merupakan suatu konsep (konstruk) yang kompleks dan mengandung pengertian yang bersifat multi dimensial. Secara teoritis, organisasi publik yang tergolong terbuka, efektivitasnya dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor itu dapat berasal dari dalam organisasi, disebut faktor internal, dapat juga berasal dari luar organisasi yang disebut faktor eksternal.

Peters & Waterman, Jr. (1982:10) mengidentifikasi tujuh faktor yang menentukan efektivitas organisasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yaitu faktor (1) Sistem Organisasi, (2) Struktur, (3) Strategi, (4) Gaya Kepemimpinan, (5) Staf (Sumber Daya Manusia), (6) Keterampilan, dan (7) Pemilikan nilai (Shared values).

Ketujuh faktor inilah yang menjadi acuan konseptual untuk mengkaji pengaruhnya terhadap efektivitas organisasi operasional di diri Universitas Terbuka (UT). Untuk mengukur tingkat efektivitas organisasi operasional di UT, peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada 30 staf dan pimpinan unit terkait, untuk mendeteksi tingkat efektivitas organisasi pada unit dimana mereka bekerja.

Dari jawaban atas kuesioner yang terkumpul, selanjutnya dibuat tabulasi distribusi frekuensi, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan melalui perbandingan data frekuensi jawaban responden untuk setiap dimensi dengan kondisi ideal yang seharusnya dicapai menurut skala Likert, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Sugiono (1997:74) bahwa: jawaban untuk setiap item kuesioner yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, dalam bentuk kalimat. Perbandingan tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan nilai presentase yang dapat diinterpretasikan secara kualitatif.

Dalam penelitian ini klasifikasi jawaban responden dibagi atas empat gradasi, hal ini untuk menghindarkan adanya bias jawaban yang bersifat apriori, sehingga tidak dibuat alternatif jawaban netral (sedang). Adapun kriteria yang dipergunakan dalam keempat

gradasi tersebut adalah: 1. sangat baik, 2. cukup baik, 3. kurang baik dan 4. sangat tidak baik.

Tolok ukur penilaian yang digunakan terhadap hasil kuesioner yang nilainya telah dinyatakan dalam bentuk presentase, terlebih dahulu dilakukan penggabungan nilai prosentase kriteria jawaban pertama (sangat baik) dengan presentase kriteria jawaban kedua (cukup baik), hasil penggabungan tersebut diukur menurut klasifikasi prosentase menurut Arikunto (1996:244), sebagai berikut:

1. Nilai presentase antara 76% s/d 100% termasuk klasifikasi tinggi/sangat baik.
2. Nilai presentase antara 56% s/d 75% termasuk klasifikasi sedang/cukup baik.
3. Nilai presentase antara 40% s/d 55% termasuk klasifikasi rendah/kurang baik.
4. Nilai presentase kurang dari 40% termasuk sangat rendah/sangat tidak baik.

Penggunaan klasifikasi prosentase di atas dimaksudkan untuk mengukur status keberadaan yang ditunjukkan oleh kriteria jawaban responden, sehingga status keadaan tersebut dapat diklasifikasikan secara kualitatif.

Penelitian dan analisis mengenai efektivitas organisasi di unit operasional Universitas Terbuka akan coba mengacu kepada 7 faktor yang dikemukakan oleh Peters & Waterman: Sistem, Struktur, Strategi, Gaya Kepemimpinan, Keterampilan SDM dan Pemilihan Nilai.

a. Faktor Sistem

Sistem merupakan salah satu konsep yang penting untuk menjelaskan mengenai efisiensi dan efektivitas organisasi. Johnson, Kast, & Rosenweig (1963:37) mengemukakan bahwa suatu sistem adalah satu keseluruhan yang kompleks, terorganisasikan; suatu himpunan atau kombinasi dari berbagai unsur atau yang membentuk satu keseluruhan yang kompleks atau uniter. Sementara, Kershner (Kast & Rosenzweig, 1974:88) merumuskan bahwa sistem adalah suatu himpunan berbagai entitas atau hal-hal yang menerima masukan tertentu, dan diselenggarakan sesuai persetujuan bersama untuk menghasilkan keluaran tertentu, dengan tujuan memaksimalkan fungsi masukan dan keluaran.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil penelitian tentang persepsi mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan UT, terhadap dimensi Sistem Organisasi, yakni melalui penilaian karyawan dapatlah dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.1.
Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Sistem Organisasi
(n = 30)

No.	Pernyataan	(a)		(b)		(c)		(d)		Kriteria %
		sangat baik F	%	cukup baik F	%	kurang baik F	%	sangat tidak baik F	%	
1.	Koordinasi antar kegiatan di unit operasional	3	10,00	19	63,33	7	23,33	1	3,33	73,33 cukup baik
2.	Koordinasi antar kegiatan unit dalam melaksanakan tugas pekerjaan	4	13,33	14	46,66	12	40,00	-	-	60,00 cukup baik
3.	Alur kerja unit operasional	2	6,66	19	63,33	9	30,00	-	-	70,00 cukup baik
4.	Pelaksanaan sistem informasi manajemen	1	3,33	20	66,66	9	30,00	-	-	70,00 cukup baik
5.	Kemampuan dan teknologi secara kuantitatif dan kualitatif dalam mendukung pekerjaan	-	-	21	70,00	9	30,00	-	-	70,00 cukup baik
Hasil rata-rata untuk dimensi sistem organisasi		2,00	6,66	18,6	62,00	9,20	30,66	0,2	0,66	68,66 cukup baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, Juli 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
d. sangat kurang baik dengan kriteria : ≤ 40%

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada tabel III.1. menunjukkan bahwa hasil rata-rata dimensi sistem organisasi; yakni persepsi karyawan unit operasional terhadap sistem organisasi secara umum dapat dinyatakan cukup baik (68,66).

b. Faktor Struktur

Dalam konteks organisasi, secara sederhana struktur menyatakan cara organisasi mengatur sumber daya manusia bagi kegiatan-kegiatan ke arah tujuan. Struktur merupakan cara yang selaras dalam menempatkan manusia pada suatu hubungan yang relatif tetap, yang sangat menentukan pola-pola interaksi, koordinasi, dan tingkah laku yang berorientasi kepada tugas.

Richard M. Streers (1980:67-75) mengidentifikasi setidaknya ada enam faktor dari struktur yang dapat dikenali, yang secara empiris ternyata mempengaruhi beberapa segi efektivitas organisasi, yaitu tingkat desentralisasi/sentralisasi, spesialisasi fungsi, formalisasi, rentang kendali, ukuran organisasi dan unit kerja.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil penelitian tentang persepsi karyawan unit operasional UT atas struktur organisasinya, dapatlah dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.2.
Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Struktur Organisasi
(n = 30)

No.	Pernyataan	(a)		(b)		(c)		(d)		Kriteria %
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Pembagian kerja di unit operasional	4	13,33	18	60,00	8	26,66	-	-	73,33 cukup baik
2.	Rumusan wewenang dalam pembagian kerja	3	10,00	13	43,33	14	46,66	-	-	53,33 kurang baik
3.	Tanggung jawab dalam pembagian kerja	2	6,66	16	53,33	12	40,00	-	-	60,00 cukup baik
4.	Pedoman kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan	1	3,33	18	60,00	10	33,33	1	3,33	63,33 cukup baik
5.	Keterkaitan antar bagian, sistem pengawasan dan jalur hirarki	1	3,33	15	50,00	13	43,33	1	3,33	53,33 kurang baik
Hasil rata-rata untuk dimensi struktur organisasi		2,2	7,33	16	53,33	11,4	38,00	0,4	1,33	60,66 cukup baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, Juli 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
d. sangat kurang baik dengan kriteria : \leq 40%

Sesuai dengan hasil penelitian yang terlihat pada tabel III.2, menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi struktur organisasi; yakni penilaian karyawan unit operasional UT terhadap struktur organisasi secara umum dapat dinyatakan cukup baik (60,66%).

Yang perlu mendapatkan perhatian adalah tentang rumusan wewenang dalam pembagian kerja (53,33%) kurang baik, juga dalam hal keterkaitan antar kegiatan, sistem pengawasan dan jalur hirarki kurang baik (53,33%).

c. Faktor Strategi

Strategi merupakan salah satu “perangkat keras” dalam organisasi yang dalam literatur barat dianggap sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai keunggulannya. Farnularo, Hill & Jones (1989:113) mengemukakan bahwa strategi organisasi tidak lain adalah seperangkat rencana organisasi yang telah dipertimbangkan secara cermat, berdasarkan berbagai analisis dan perkiraan, untuk mencapai sasaran/tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Penetapan strategi oleh suatu organisasi tergantung kepada sasaran yang ingin dicapai. Apabila sasaran bersifat jangka panjang, maka strategi itu juga bersifat jangka panjang (Burhan, 1989:22). Strategi itu pada dasarnya merupakan rumusan kebijakan program organisasi untuk mencapai sasaran secara lebih efektif.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil penelitian tentang persepsi karyawan unit operasional UT tentang strategi organisasi, dapatlah dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.3.
Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Strategi Organisasi
(n = 30)

No.	Pernyataan	(a)		(b)		(c)		(d)		Kriteria %
		F	%	F	%	F	%	sangat tidak baik	%	
1.	Gambaran visi & misi UT dimasa mendatang	2	6,66	8	26,66	16	53,33	4	13,33	33,33 sangat kurang baik
2.	Upaya yang dilakukan untuk memecahkan masalah pekerjaan	2	6,66	22	73,33	6	20,00	-	-	79,99 sangat baik
3.	Dukungan unit terhadap pemecahan masalah yang dihadapi unit lain	2	6,66	22	73,33	6	20,00	-	-	80,00 sangat baik
4.	Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan	7	23,33	16	53,33	7	23,33	-	-	76,66 sangat baik
5.	Dukungan pimpinan unit dalam upaya meningkatkan pelayanan	4	13,33	16	53,33	10	33,33	-	-	66,66 cukup baik
Hasil rata-rata untuk dimensi strategi organisasi		3,4	11,33	16,80	53,00	8,60	28,66	0,8	2,66	67,33 cukup baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, Juli 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
d. sangat kurang baik dengan kriteria : ≤ 40%

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada tabel III.3, menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi strategi organisasi; yakni penilaian karyawan unit operasional UT terhadap strategi organisasi secara umum dapat dinyatakan cukup baik (67,33%).

d. Faktor Gaya Kepemimpinan

Sesungguhnya gaya kepemimpinan yang ditampilkan seorang manajer, merupakan satu unsur keberhasilan dalam seni kepemimpinan ala Jepang. Gaya kepemimpinan tidak lain adalah perilaku yang ditampilkan pemimpin dalam berhubungan dengan anggota-anggotanya dalam konteks pelaksanaan tugas/kerja guna mencapai sasaran organisasi.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil penelitian tentang persepsi karyawan unit operasional UT, terhadap dimensi gaya kepemimpinan, dapatlah dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.4.
Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Gaya Kepemimpinan
(n = 30)

No.	Pernyataan	(a) sangat baik		(b) cukup baik		(c) kurang baik		(d) sangat tidak baik		Kriteria %
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Pemimpin dalam memberikan dorongan untuk bekerja lebih baik	6	20,00	18	60,00	6	20,00	-	-	80,00 sangat baik
2.	Hubungan pribadi (personal relationship) dengan pemimpin unit	5	16,66	18	60,00	7	23,33	-	-	76,66 sangat baik
3.	Keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan	4	13,33	20	66,66	6	20,00	-	-	80,00 sangat baik
4.	Keterlibatan pemimpin dalam memberikan dorongan untuk melaksanakan pekerjaan	7	23,33	16	53,33	7	23,33	-	-	76,66 sangat baik
5.	Komunikasi dengan pimpinan dalam melaksanakan tugas	6	20,00	16	53,33	8	26,66	-	-	80,00 cukup baik
Hasil rata-rata untuk dimensi gaya kepemimpinan		5,6	18,66	17,6	58,66	6,8	22,66	-	-	77,33 sangat baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, Juli 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
d. sangat kurang baik dengan kriteria : ≤ 40%

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada tabel III.4, menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi gaya kepemimpinan; yakni penilaian karyawan unit operasional UT terhadap gaya kepemimpinan pada umumnya dapat dinyatakan sangat baik (67,33%).

e. Faktor Staf (SDM) dan Keterampilan

Konsep pengembangan sumber daya manusia (SDM) atau yang lazim disebut sebagai human resource management (HRD), sejak dasawarsa 80-an mulai tampil sebagai kekuatan baru dalam ilmu manajemen modern, baik sektor organisasi publik maupun bisnis. SDM tidak lagi dilihat sebagai energi yang dapat dikelola dan dikendalikan untuk mentransformasikan modal guna meraih keuntungan (profit) organisasi atau perusahaan, melainkan dalam pandangan modern lebih dipahami sebagai sumber kekuatan yang mampu mentransaktualisasikan dirinya dengan tujuan-tujuan organisasi, sehingga mampu menghasilkan mutu pelayanan dan produk organisasi yang kompetitif.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil penelitian tentang persepsi karyawan unit operasional UT atas keterampilan SDM, dapatlah dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.5.
Persepsi Karyawan Unit Operasional Terhadap Kemampuan dan Keterampilan SDM
(n = 30)

No.	Pernyataan	(a)		(b)		(c)		(d)		Kriteria %
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Kemampuan dan keterampilan rata-rata SDM	1	3,33	21	70,00	8	26,66	-	-	73,33 cukup baik
2.	Peranan pelatihan/kursus dalam mendukung pelaksanaan tugas	3	10,00	16	53,33	10	33,33	1	3,33	63,33 cukup baik
3.	Kemampuan kerja karyawan sesuai dengan bidang kerjanya	3	10,00	19	63,33	8	26,66	-	-	73,33 cukup baik
4.	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2	6,66	14	46,66	14	46,66	-	-	53,33 kurang baik
5.	Perbandingan jumlah SDM dengan volume pekerjaan	1	3,33	16	53,33	13	43,33	-	-	56,66 cukup baik
Hasil rata-rata untuk dimensi kemampuan dan keterampilan SDM		2,0	6,66	17,2	57,33	10,6	35,33	0,2	0,66	64,00 cukup baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, Juli 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
d. sangat kurang baik dengan kriteria : ≤ 40%

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada tabel III.4, menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi keterampilan SDM; yakni penilaian karyawan unit operasional UT terhadap SDM dan keterampilan yang dimiliki secara umum dapat dinyatakan cukup baik (64,00%).

f. Faktor Pemilikan Nilai.

Sistem nilai organisasi yang menjadi acuan perilaku karyawan, dalam penelitian Pascale & Athos (1981), ternyata merupakan faktor penentu dalam keberhasilan manajemen organisasi gaya Jepang. Sistem nilai inilah yang menjadi sumber penggerak dan pembentuk kultur perusahaan (*corporate culture*) yang kuat sebagai acua perilaku organisasi.

Sistem nilai itu dapat dikatakan sebagai tujuan-tujuan *superordinate* (*superordinate goals*) dari suatu organisasi yang bersifat sangat abstrak. Siste nilai organisasi itu mengacu kepada apa yang dianggap oleh orang-orang dalam organisasi sebagai bermakna dalam hidupnya dan seharusnya menjadi tujuan hidup organisasi, kemudian membentuk keyakinan diri untuk bagaimana dirinya dalam organisasi berperilaku mewujudkan tatanilai itu dalam hidupnya.

Oleh karena itu, menurut Armstrong (1990:36), untuk mencapai kultur perusahaan/ organisasi yang kuat, maka kondisi yang diperlukan ialah adanya pemilikan bersama tata nilai organisasi (*shared values*), yaitu nilai-nilai yang diyakini bermakna, yang pada gilirannya sistem ini yang dimiliki menjadi semacam norma perilaku individual dalam organisasi. Pemilikan bersama tata nilai organisasi yang merupakan *superordinate goals* itu tergantung kepada (1) komitmen karyawan pada nilai dan tata nilai yang lebih tinggi yang mengatur perilaku organisasi, dan (2) orientasi secara seimbang kepada nilai-nilai sosial, organisasional, dan personal. Efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh bagaimana individu (selaku karyawan) menampilkan perilaku peran yang dituntun oleh norma-norma organisasional, seperti dalam kegiatan proses produksi dan pelayanan.

Sistem ini yang dimiliki suatu organisasi membentuk suatu kultur yang mengikat keseluruhan peran yang ditampilkan oleh organisasi itu. Pascale & Arthos (1981:98) dalam penelitian intensif mengenai organisasi dan manajemen di Jepang menemukan bahwa

keberhasilan bangsa ini mengungguli Eropah dan Amerika dalam industri dan perdagangan, karena mereka memiliki sistem nilai organisasi yang amat kuat dan jarang ditemukan pada bangsa lain. Dengan kata lain pemilikan sistem nilai organisasi tertentu sangat mempengaruhi efektivitas organisasi itu dalam meraih keunggulan.

Untuk mengetahui hasil penelitian tentang persepsi karyawan unit operasional UT atas dimensi kepemilikan nilai, dapatlah dilihat pada tabel berikut ini:

Universitas Terbuka

Tabel III.6.
Persepsi Karyawan Unit Operasional Ternadap Pemilikan Nilai
(n = 30)

No.	Pernyataan	(a)		(b)		(c)		(d)		Kriteria %
		sangat baik F	%	cukup baik F	%	kurang baik F	%	sangat tidak baik F	%	
1.	Motivasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan	5	16,66	19	63,33	5	16,66	1	3,33	80,0 sangat baik
2.	Nilai pengabdian sebagai dasar dalam melaksanakan pekerjaan	1	3,33	22	73,33	7	23,33	-	-	76,66 sangat baik
3.	Pemahaman karyawan terhadap tujuan organisasi	-	-	20	66,66	10	33,33	-	-	66,66 cukup baik
4.	Jaminan yang diberikan oleh unit	2	6,66	19	63,33	9	30,00	-	-	70,00 cukup baik
5.	Rasa kebersamaan karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan	5	16,66	20	66,66	5	16,66	-	-	83,33 sangat baik
Hasil rata-rata untuk dimensi kepemilikan nilai		2,6	8,66	20	66,66	7,2	24,00	0,2	0,66	75,33 cukup baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, Juli 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
 b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
 c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
 d. sangat kurang baik dengan kriteria : $\leq 40\%$

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada tabel III.6, menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi pemilikan nilai (shared values); yakni penilaian karyawan unit operasional UT terhadap pemilikan nilai pada umumnya dapat dinyatakan cukup baik (75,33%).

Universitas Terbuka

BAB IV

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEMAHASISWAAN

1. Pengukuran kualitas pelayanan

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh UT, peneliti telah menyebarkan kepada 120 mahasiswa untuk mendeteksi kepuasan mereka dari segi pelayanan informasi, serta kepuasan atas kualitas pelayanan kemahasiswaan yang diberikan UT.

Dari jawaban atas kuesioner yang terkumpul, selanjutnya dibuat tabulasi distribusi frekuensi, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan melalui perbandingan data frekuensi jawaban responden untuk setiap dimensi dengan kondisi ideal yang seharusnya dicapai menurut skala likert, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Sugiono (1997:74) bahwa: jawaban untuk setiap item kuesioner yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dan sangat positif sampai dengan sangat negatif, dalam bentuk kalimat. Perbandingan tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan nilai presentase yang dapat diinterpretasikan secara kualitatif.

Dalam penelitian ini klasifikasi jawaban responden dibagi atas empat gradasi, hal ini untuk menghindarkan adanya bias jawaban yang bersifat apriori, sehingga tidak dibuat alternatif jawaban netral (sedang). Adapun kriteria yang dipergunakan dalam keempat gradasi tersebut adalah: 1. sangat baik, 2. cukup baik, 3. kurang baik dan 4. sangat tidak baik.

Tolok ukur penilaian yang digunakan terhadap hasil kuesioner yang nilainya telah dinyatakan dalam bentuk presentase, terlebih dahulu dilakukan penggabungan nilai presentase kriteria jawaban pertama (sangat baik) dengan presentase kriteria jawaban kedua (cukup baik), hasil penggabungan tersebut diukur menurut klasifikasi presentase menurut Arikunto (1996:244), sebagai berikut:

1. Nilai presentase antara 76% s/d 100% termasuk klasifikasi tinggi/sangat baik.
2. Nilai presentase antara 56% s/d 75% termasuk klasifikasi sedang/cukup baik.
3. Nilai presentase antara 40% s/d 55% termasuk klasifikasi rendah/kurang baik.
4. Nilai presentase kurang dari 40% termasuk sangat rendah/sangat tidak baik.

Penggunaan klasifikasi presentase di atas dimaksudkan untuk mengukur status keberadaan yang ditunjukkan oleh kriteria jawaban responden, sehingga status keadaan tersebut dapat diklasifikasi secara kualitatif.

2. *Analisis persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan kemahasiswaan*

Untuk mengukur tinggi/rendahnya, baik/buruknya pelayanan yang diberikan oleh UT dapat menggunakan ukuran secara fleksional yaitu persepsi mahasiswa yang menjadi pengguna atau penerima jasa pelayanan UT. Karena mahasiswa lah yang dapat menilai apakah pelayanan UT yang selama ini sudah memuaskan atau sebaliknya.

Materi yang ada pada kuesioner tersebut seluruhnya didasarkan pada kriteria penilaian atas persepsi mahasiswa mengenai kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml Parasuraman yakni: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.

a. **Tangibles (berwujud)**

Tangibles merupakan salah satu dimensi pokok kualitas pelayanan, diukur dari aspek fisik yang bersifat nyata dan dapat dilihat, seperti: sarana dan prasarana fisik bangunan instalasi, jaringan distribusi, fasilitas dan peralatannya termasuk gedung, perkantoran berbagai fasilitas penunjang, perlengkapan komunikasi dan personil.

Keberadaan dan ketersediaan sarana dan prasarana fisik yang ada, berpegang terhadap terbentuknya keunggulan kualitas pelayanan di UT. Karena kondisi sarana dan prasarana fisik, serta personal yang menangani tersebut yang secara langsung dapat dilihat dan diketahui oleh mahasiswa baik dan segi kualitasnya maupun kuantitasnya.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil penelitian tentang persepsi mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan UT, terhadap dimensi tangibles, yakni melalui penilaian mahasiswa mengenai sarana dan prasarana fisik yang digunakan UT dalam melaksanakan pelayanannya, dapatlah dilihat tabel berikut ini:

Tabel IV.1.
Persepsi Mahasiswa tentang Kondisi Sarana dan Prasarana Fisik Yang Digunakan UT
Untuk Memberikan Pelayanan
(n = 120)

No.	Pernyataan	(a)		(b)		(c)		(d)		Kriteria %
		F	%	F	%	F	%	sangat tidak baik	%	
1.	Kondisi jaringan distribusi pelayanan (bahan registrasi, bahan ajar, bahan ujian dan lain-lain)	18	15,00	52	43,33	36	30,00	14	11,67	67,33 cukup baik
2.	Kondisi peralatan penunjang pelayanan (Perkantoran, Administrasi dan lain-lain)	20	23,33	60	50,00	22	18,37	10	8,33	73,33 sangat baik
3.	Kondisi fasilitas kerja yang di gunakan (komputer dan lain-lain)	29	24,17	71	59,17	14	11,67	6	5,00	83,34 sangat baik
4.	Perlengkapan komunikasi yang di gunakan (telepon, faks, e-mail)	17	14,17	51	42,50	34	28,33	18	15,00	56,67 cukup baik
5.	Kondisi personal dalam melaksanakan pelayanan	20	16,67	44	36,67	40	33,33	16	13,33	53,34 cukup baik
Hasil rata-rata untuk dimensi Tangibles		22,40	18,67	55,60	46,33	29,20	24,33	12,80	10,67	65,00 cukup baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, November 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
d. sangat kurang baik dengan kriteria : $\leq 40\%$

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada Tabel IV.1, menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi tangibles; yakni penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik secara umum dapat dinyatakan cukup baik (65,00%).

Dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang perlu mendapatkan perhatian di sini adalah hasil adanya hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dan perlu peningkatan pelayanan yang lebih baik; misalnya para petugas yang melayani para mahasiswa perlu mendapatkan keterampilan khusus, dan pemahaman terhadap tugas pelayanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan registrasi, distribusi dan pengujian. Dan yang berhubungan dengan peralatan komunikasi seperti telepon, perlu mendapatkan perhatian, karena masih banyaknya mahasiswa mengeluh tentang sulitnya menghubungi UT untuk mendapatkan berbagai informasi.

Walaupun secara umum hasil penelitian tentang persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dari dimensi tangibles cukup baik, namun demikian UT masih perlu mengingatkan kualitas dan kemampuan personal/SDM dalam melaksanakan pelayanan secara handal dan responsif terhadap tuntutan mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Reliability (kehadalan)

Reliability merupakan dimensi yang kedua dalam kualitas pelayanan, suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan mahasiswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua mahasiswa tanpa kesalahan.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil penelitian tentang persepsi mahasiswa atas pelayanan yang diberikan UT, terhadap dimensi Reliability; yakni melalui kehandalan UT dalam memberikan pelayanan, dapatlah dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.2.
Persepsi Mahasiswa tentang Kemampuan dan Kehandalan UT dalam Memberikan Pelayanan
(n = 120)

No.	Pernyataan	(a)		(b)		(c)		(d)		Kriteria %
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Kemampuan UT dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan mahasiswa	31	25,83	37	30,83	42	35,00	30	25,00	56,63 cukup baik
2.	Kehandalan UT dalam upaya melayani setiap mahasiswa	20	16,17	49	40,83	31	25,83	20	16,67	57,00 cukup baik
3.	Kemampuan UT dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara cepat	15	12,50	59	49,17	35	29,17	17	14,17	61,67 cukup baik
4.	Kemampuan UT dalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan secara cepat	13	10,83	56	46,67	20	16,17	31	25,83	56,50 cukup baik
5.	Usaha UT dalam menanamkan kepercayaan mahasiswa	17	14,17	46	38,33	41	34,17	16	13,33	52,50 kurang baik
Hasil rata-rata untuk dimensi Reliability		32,2	15,90	49,40	41,66	33,80	28,07	22,80	19,00	56,86 cukup baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, November 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
d. sangat kurang baik dengan kriteria : ≤ 40%

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada Tabel IV.2, menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi Reliability; yakni penilaian mahasiswa terhadap kemampuan dan kehandalan UT dalam memberikan pelayanan, secara umum dapat dinyatakan cukup baik (56,86%).

Dalam hal ketepatan waktu dalam hal pelayanan yang sama untuk mahasiswa sehingga mahasiswa menjadi percaya akan pelayanan UT masih kurang baik (52,50%), sehingga UT dalam hal ini dituntut untuk bekerja keras dalam meningkatkan pelayanan tepat waktu dan terhindar dari kesalahan.

Kemampuan dan kehandalan UT dalam memberikan pelayanan kemahasiswaan merupakan tantangan yang setiap saat harus dievaluasi guna perbaikan-perbaikan yang mengarah pada kesempurnaan pelayanan.

Sehingga kinerja UT akan sesuai dengan harapan mahasiswa yang selalu menuntut ketepatan waktu, pelayanan yang sama bagi setiap mahasiswa tanpa kesalahan.

c. **Responsiveness (ketanggapan)**

Responsiveness merupakan dimensi yang ketiga dalam kualitas pelayanan, adalah waktu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (Responsif) kepada mahasiswa, membiarkan mahasiswa menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, pada peristiwa pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera mengatasi hal tersebut secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil penelitian tentang persepsi mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan UT, terhadap dimensi Responsiveness; yakni melalui sikap tanggap UT terhadap keinginan dan harapan mahasiswa, dapatlah dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.3.
Persepsi Mahasiswa tentang Sikap Tanggap UT terhadap Keinginan dan Harapan Mahasiswa
(n = 120)

No.	Pernyataan	(a)		(b)		(c)		(d)		Kriteria %
		sangat baik F	%	cukup baik F	%	kurang baik F	%	sangat tidak baik F	%	
1.	Tanggapan UT saat mahasiswa mengadakan keluhan	15	12,50	58	48,33	34	28,33	15	12,50	60,83 cukup baik
2.	Tindakan UT atas keluhan yang disampaikan	31	25,83	47	39,17	31	25,83	11	9,17	65,00 cukup baik
3.	Bantuan petugas terhadap mahasiswa saat menyampaikan keluhan	20	16,67	56	46,67	25	20,83	18	15,00	62,84 cukup baik
4.	Sikap dan tanggapan petugas terhadap mahasiswa yang menyampaikan keluhan	21	17,50	49	40,83	30	25,00	20	16,17	58,33 cukup baik
5.	Usaha UT dalam menanggapi keluhan/saran para mahasiswa	24	20,00	46	38,33	36	30,00	14	11,67	58,33 cukup baik
Hasil rata-rata untuk dimensi Responsiveness		18,50	15,50	51,20	42,67	31,20	26,00	15,60	13,00	57,67 cukup baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, November 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
d. sangat kurang baik dengan kriteria : ≤ 40%

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada Tabel IV.3, menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi Responsiveness; yakni penilaian mahasiswa tentang sikap tanggap UT terhadap keinginan dan harapan mahasiswa secara umum dapat dinyatakan cukup baik (57,67%).

Pada dimensi responsiveness, dimana pada masing-masing penilaian mahasiswa terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan rata-rata pernyataan cukup baik. Misalnya pada pernyataan tanggapan UT terhadap aduan masalah mahasiswa (60,83%) cukup baik. Tindakan atas keluhan yang diberikan cukup baik (65,00%). Bahkan petugas atas keluhan mahasiswa cukup baik (62,84%), sikap dan tanggapan petugas cukup baik (58,33%). Secara umum usaha UT dalam menanggapi keluhan dan saran mahasiswa cukup baik (58,33%).

Walaupun hasil penelitian persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan UT dari dimensi responsiveness cukup baik, namun UT masih perlu meningkatkan sikap tanggap terhadap segala keluhan masalah, konplin, dan saran-saran perbaikan pelayanan yang telah diberikan.

d. Assurance (Jaminan/kepastian)

Assurance merupakan dimensi yang keempat dalam kualitas pelayanan, adalah pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan UT.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil penelitian tentang persepsi mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan UT, terhadap dimensi Assurance; yakni melalui melalui jaminan kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan UT, dapatlah dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.4.
Persepsi Mahasiswa tentang Jaminan yang Diberikan UT atas Pelayanan yang Diberikan
(n = 120)

No.	Pernyataan	(a)		(b)		(c)		(d)		Kriteria %
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Tingkat kecekapan petugas UT dalam melayani mahasiswa	23	19,17	51	42,50	39	32,50	7	5,83	61,67 cukup baik
2.	Tingkat keramahan petugas UT dalam melayani mahasiswa	20	16,67	49	40,83	40	33,33	11	9,16	57,50 cukup baik
3.	Kredibilitas UT dalam memberikan pelayanan	13	10,83	61	50,83	33	27,50	13	10,83	61,67 cukup baik
4.	Tingkat jaminan penyelesaian masalah atas pelayanan yang diberikan	17	14,17	51	42,50	39	32,50	13	10,83	56,67 cukup baik
5	Tingkat kepercayaan pelayanan yang diberikan UT terhadap mahasiswa	15	12,50	53	44,17	36	30,00	16	13,33	56,67 cukup baik
Hasil rata-rata untuk dimensi Assurance		15,00	12,50	53,00	44,17	37,40	31,17	12,00	10,00	65,50 cukup baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, November 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
d. sangat kurang baik dengan kriteria : ≤ 40%

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada Tabel IV.4, menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi Assurance; yakni penilaian mahasiswa tentang jaminan yang diberikan UT atas pelayanannya secara umum cukup baik (65,50%).

Pada dimensi Assurance penilaian secara umum dinyatakan cukup baik, ini dapat dilihat pada penilaian atas pernyataan-pernyataan seperti berikut ini: tingkat kecekapan petugas UT dalam melayani mahasiswa cukup baik (61,67%), tingkat keramahan petugas UT dalam melayani mahasiswa cukup baik (57,50%), kredibilitas UT dalam memberikan pelayanan cukup baik (61,67%), tingkat jaminan penyelesaian masalah cukup baik (56,67%), dan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan cukup baik (56,67%). Sehingga menghasilkan rata-rata untuk dimensi Assurance cukup baik (65.50%).

Namun demikian UT masih perlu dituntut perbaikan pada aspek penyelesaian masalah secara tepat, cepat dan tanpa kesalahan. Demikian pula perlu adanya notasi petugas yang melayani mahasiswa secara berkala, dan perlu peningkatan keterampilan emas sebagai bekal dalam menjalankan tugas pelayanan kepada mahasiswa.

e. **Emphaty (Empati)**

Empathy merupakan dimensi kelima dalam kualitas pelayanan, adalah dengan memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada mahasiswa dan berupaya untuk memahami keinginan mahasiswa.

Pelayanan yang telah diberikan UT, terhadap dimensi Assurance; yakni melalui melalui jaminan kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan UT, dapatlah dilihat pada tabel berikut ini:

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada Tabel IV.4,^{81087.pdf} menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi Assurance; yakni penilaian mahasiswa tentang jaminan yang diberikan UT atas pelayanannya secara umum cukup baik (65,50%).

Pada dimensi Assurance penilaian secara umum dinyatakan cukup baik, ini dapat dilihat pada penilaian atas pernyataan-pernyataan seperti berikut ini: tingkat kecekapan petugas UT dalam melayani mahasiswa cukup baik (61,67%), tingkat keramahan petugas UT dalam melayani mahasiswa cukup baik (57,50%), kredibilitas UT dalam memberikan pelayanan cukup baik (61,67%), tingkat jaminan penyelesaian masalah cukup baik (56,67%), dan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan cukup baik (56,67%). Sehingga menghasilkan rata-rata untuk dimensi Assurance cukup baik (65,50%).

Namun demikian UT masih perlu dituntut perbaikan pada aspek penyelesaian masalah secara tepat, cepat dan tanpa kesalahan. Demikian pula perlu adanya notasi petugas yang melayani mahasiswa secara berkala, dan perlu peningkatan keterampilan emas sebagai bekal dalam menjalankan tugas pelayanan kepada mahasiswa.

e. **Emphaty (Empati)**

Empathy merupakan dimensi kelima dalam kualitas pelayanan, adalah dengan memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada mahasiswa dan berupaya untuk memahami keinginan mahasiswa.

Pelayanan yang telah diberikan UT, terhadap dimensi Assurance; yakni melalui melalui jaminan kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan UT, dapatlah dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.5.
Persepsi Mahasiswa tentang Jaminan yang Diberikan UT atas Pelayanan yang Diberikan
(n = 120)

No.	Pernyataan	(a)		(b)		(c)		(d)		Kriteria %
		F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Akses untuk mendapatkan pelayanan dari UT	19	15,83	46	38,83	35	29,17	20	16,67	54,56 kurang baik
2.	Komunikasi yang dilakukan UT terhadap mahasiswa	21	17,50	34	28,33	32	26,67	13	10,83	45,83 kurang baik
3.	Usaha UT untuk memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa	21	17,50	24	20,00	44	36,67	31	25,83	37,50 kurang baik
4.	Usaha UT untuk memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa	20	16,67	34	28,33	37	30,83	29	24,17	45,00 kurang baik
5.	Kesungguhan UT dalam melayani mahasiswa secara personal	14	11,67	39	32,50	52	43,33	15	12,50	44,17 kurang baik
Hasil rata-rata untuk dimensi Empathy		19,00	15,83	35,40	29,50	40,00	33,33	21,60	18,00	45,33 kurang baik

Sumber : Hasil penelitian di UT, November 2000.

Keterangan : a. sangat baik dengan kriteria : 76% - 100%
b. cukup baik dengan kriteria : 56% - 75%
c. kurang baik dengan kriteria : 40% - 55%
d. sangat kurang baik dengan kriteria : ≤ 40%

Sesuai dengan hasil penelitian seperti yang terlihat pada Tabel IV.5, menunjukkan bahwa hasil rata-rata untuk dimensi Empathy; yakni penilaian kepuasan tentang kesungguhan UT dalam memenuhi kepuasan mahasiswa, yakni diukur dari perhatian yang bersifat personal untuk memahami keinginan mahasiswa, secara umum dapat dinyatakan kurang baik (45,33%).

Pada dimensi empathy ini, semua pernyataan yang menggambarkan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada mahasiswa dalam upaya untuk memenuhi keinginan mahasiswa dinilai kurang baik. Dimensi dari proses untuk mendapatkan pelayanan dari UT terhadap mahasiswa kurang baik (54,66%), komunikasi yang dilakukan UT terhadap mahasiswa kurang baik (45,83%), usaha untuk memahami dan memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa kurang baik (37,50%) dan (45,00%). Serta kesungguhan UT dalam melayani mahasiswa secara personal dinilai kurang baik (44,17%). Sehingga rata-rata untuk dimensi empathy kurang baik (45,33%).

Dengan demikian secara umum UT harus bersifat proaktif dan tanggap terhadap apa yang menjadi keinginan dan harapan dari mahasiswa. Dan UT harus peka terhadap setiap bentuk keluhan, masalah yang menimpa mahasiswa, karena makin banyak mahasiswa yang puas, makin banyak mahasiswa yang loyal artinya kelangsungan UT akan terjamin karena didukung oleh banyaknya mahasiswa yang loyal. Dengan demikian UT dapat ditopang kehidupannya, sekaligus dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

1. Umum

Pada sistem UT, proses pembelajaran terjadi dengan menggunakan bahan ajar dan bahan ujian yang dikembangkan melalui media (cetak maupun elektronik). Komunikasi antara dosen dan mahasiswa terjadi secara jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan jaringan kemitraannya (Pos Giro, PTN, BRI, dan lain-lain), sehingga mengatasi kendala ruang dan waktu. Hal ini memungkinkan mahasiswa mengatur sendiri waktu dan beban belajarnya sesuai kemampuannya. Dengan proses pembelajaran demikian, mengakibatkan pengaturan registrasi, proses pendistribusian bahan ajar, dan proses pengujian, harus diprogram secara seragam dan terpusat untuk seluruh mahasiswa.

Dengan demikian kegiatan seperti pengembangan kurikulum, pencetakan bahan ajar dan bahan ujian, pendistribusian bahan ajar serta pengelolaan pengujian, merupakan fokus kegiatan UT. Pengelolaan registrasi akademik dan hasil belajar mahasiswa menggunakan sistem komputerisasi terpusat, tetapi proses pemasukan data untuk registrasi dilakukan secara terdesentralisasi di masing-masing UPBJJ-UT (perwakilan UT di daerah).

Tiga komponen utama dalam sistem pendidikan di UT yang menjadi penyangga utama operasinya adalah registrasi, distribusi dan ujian. Sebagai sistem operasional ketiga komponen tersebut belum menjalankan kegiatan yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat masih banyaknya masalah yang ada, seperti: semakin menurunnya jumlah mahasiswa baru, tingginya mahasiswa yang tidak meregistrasi ulang, tidak tersedianya bahan registrasi dan bahan ajar, terlambatnya pengumuman hasil ujian, dan lain sebagainya.

Dengan demikian masih perlu adanya upaya penyempurnaan sistem operasional UT, walaupun secara bertahap UT telah melakukan pembenahan sistem operasionalnya, tetapi hasilnya sampai sekarang belum dapat mengatasi masalah tersebut secara tuntas.

2. Efektivitas Organisasi Operasional

Dari analisis terhadap efektivitas organisasi operasional yang mencakup tiga komponen utama dalam sistem operasional UT, yaitu; Registrasi, Distribusi dan Ujian, dapat ditraik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Bahwa proses registrasi belum dapat menghindarkan mahasiswa dari kesalahan melakukan registrasi pertama, registrasi matakuliah, dan registrasi ujian. Akibat dari kesalahan tersebut mahasiswa dirugikan karena tidak teregistrasi, tidak mendapatkan bahan ajar dan tidak diperbolehkan ikut ujian atau tidak diproses hasil ujiannya.
- b. Bahwa proses Distribusi belum dapat menjamin tersedianya bahan registrasi, bahan ajar, sesuai dengan jumlah dan jenisnya, tepat waktu di tempat penjualan formulir registrasi, dan tempat penjualan bahan ajar. Akibatnya mahasiswa dirugikan karena tidak dapat meregistrasi, dan tidak mendapatkan bahan ajar.
- c. Bahwa proses pengujian belum dapat menghindarkan terjadinya kebocoran soal. Banyaknya simpul-simpul yang dapat mengakibatkan terjadinya kebocoran soal; pengadaan soal di fakultas, pencetakan soal, penataan soal, pengepakan soal, pengiriman soal ke lokasi ujian, dan pada waktu pelaksanaan ujian di daerah. Ketidaktepatan waktu dalam pengumuman hasil ujian ($H + 55$ hari) karena adanya kelambatan dalam pengiriman naskah ujian dari daerah.

Efektifitas organisasi operasional di UT dinilai menurut persepsi karyawan, secara umum dinilai cukup baik (68,94%). Kenyataan tersebut merupakan kesimpulan dari analisis masing-masing faktor efektifitas organisasi.

Berkaitan dengan kesimpulan hasil analisis proses di atas, berikut ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi operasional:

- a. **Faktor Sistem:** - Kurang ditaatinya sistem dan prosedur (sisdur) dalam menjalankan kegiatan oleh masing-masing unit sehingga visi, misi, dan sasaran organisasi tidak tercapai. Unit-unit operasional hanya menyelesaikan tugasnya tanpa mempertimbangkan bahwa penyelesaian tugas pada unitnya merupakan kelanjutan dari unit lainnya.
- b. **Faktor Struktur:** - Terjadinya penugasan yang tumpang tindih/overlap pada unit-unit dalam melaksanakan tugas rumusan wewenang dalam pembagian kerja kurang jelas (53,33%). Dan koordinasi antar unit-unit tersebut belum jelas (53,33%).
- c. **Faktor Strategi:** - Kurangnya sosialisasi visi, misi dan sasaran UT (33,33%), serta kurangnya sosialisasi peraturan yang ada kepada seluruh karyawan UT. Kebijakan pimpinan tentang suatu masalah berubah-ubah, karena informasi yang kurang tepat, akurat, terpercaya dan kurang lengkap sehingga terjadi distorsi informasi.
- d. **Faktor Gaya Kepemimpinan:** - Adanya tendensi pimpinan memberikan penugasan langsung kepada staf paling bawah tanpa melalui hirarki yang ada dan staf yang paling bawah langsung memberikan laporan pelaksanaan tugas kepada pimpinan yang memberikan tugas, tanpa melewati atasan langsung.
- e. **Faktor Keterampilan SDM:** - Kinerja pegawai belum optimal sebagai akibat kombinasi kemampuan dan kemauan yang masih rendah. - Secara fungsional tenaga akademik adalah tenaga fungsional yang bersifat mandiri mengembangkan keilmuan, terlalu dibebani dengan pekerjaan administrasi sebagai pekerja rutin di UT. - Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih rendah (53,33%).
- f. **Faktor Pemilikan Nilai:** Sebagian besar karyawan pada unit operasional adalah golongan II, dengan penghasilan hanya terbatas untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. Sehingga orientasi dan komitmen terhadap organisasi hanya terbatas pada nilai ekonomi dan kebutuhan pokok yang paling mendasar. Dengan demikian harapan akan adanya tatanan perilaku karyawan dengan semangat yang tinggi, etos kerja yang tinggi, inisiatif yang tinggi dan berorientasi kepada prestasi, cukup berat untuk diwujudkan.

3. Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan

Kualitas pelayanan kemahasiswaan di UT dinilai menurut persepsi mahasiswa, secara umum ternyata cukup baik (58,07%), kenyataan tersebut merupakan kesimpulan dari analisis masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

- a. **Dimensi Tangibles:** Yaitu penilaian mahasiswa mengenai kualitas pelayanan kemahasiswaan, diukur dari aspek fisik yang bersifat nyata dan dapat dilihat, seperti; sarana dan prasarana fisik bangunan, perlengkapan komunikasi, dan lain-lain, yang digunakan oleh UT untuk melaksanakan kinerja pelayanan. Dari lima indikator yang diteliti, diperoleh nilai persentase rata-rata penilaian mahasiswa 65,00% (Tabel IV.2), termasuk dalam kategori cukup baik.
- b. **Dimensi Reliability:** Yaitu penilaian mahasiswa mengenai kualitas pelayanan kemahasiswaan, diukur dari aspek kemampuan dan kehandalan UT dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan terpercaya. Dari lima indikator yang diteliti diperoleh nilai persentase rata-rata penilaian mahasiswa 56,86% (Tabel IV.2), termasuk dalam kategori cukup baik.
- c. **Dimensi Responsiveness:** Yaitu penilaian mahasiswa mengenai kualitas pelayanan kemahasiswaan, diukur dari aspek sikap tanggap UT terhadap keinginan dan harapan mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan. Dari lima indikator yang diteliti diperoleh nilai persentase rata-rata penilaian mahasiswa 57,67% (Tabel IV.3), termasuk dalam kategori cukup baik.
- d. **Dimensi Assurance:** Yaitu penilaian mahasiswa mengenai kualitas pelayanan kemahasiswaan, diukur dari aspek pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuan melaksanakan tugas yang dapat menjamin kinerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan UT. Dari lima indikator yang diteliti diperoleh nilai persentase rata-rata penilaian mahasiswa 65,50% (Tabel IV.4), termasuk dalam kategori cukup baik.
- e. **Dimensi Emphaty:** Yaitu penilaian mahasiswa mengenai kualitas pelayanan kemahasiswaan, diukur dari penilaian kepuasan mahasiswa tentang kesungguhan UT dalam memberikan pelayanan, mulai dari perhatian yang bersifat personal, sampai dengan pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Dari lima indikator yang diteliti

diperoleh nilai persentase rata-rata penilaian mahasiswa 45,33% (Tabel IV.5), termasuk dalam kategori kurang baik.

B. REKOMENDASI

Beritik tolak dari kesimpulan penelitian yang dikemukakan di atas, selanjutnya dikemukakan beberapa rekomendasi, baik rekomendasi yang praktis maupun rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut.

1. Rekomendasi Praktis

Beberapa rekomendasi praktis ini merupakan pokok-pokok pikiran dalam rangka meningkatkan efektivitas organisasi, sehingga dapat meningkatkan mutu/kualitas pelayanan kemahasiswaan di Universitas Terbuka.

a. Faktor Strategi

Perlu upaya mensosialisasikan visi, misi dan sasaran organisasi kepada bawahan melalui seminar, lokakarya dan atau melalui bimbingan dari pimpinan unit kepada bagian yang berada di bawahnya.

Perlu upaya mensosialisasikan peraturan dan kebijakan pimpinan kepada pihak-pihak yang berkepentingan/ dalam hal ini pihak yang bertanggung jawab dalam hal pembuatan rencana, agar pesan dari peraturan tersebut sampai dan dapat diadopsi dan diterapkan.

b. Faktor Sistem

Perlu upaya sosialisasi sistem dan prosedur (sisdur) kepada semua unit operasional, agar dalam melaksanakan tugas pekerjaan unit tidak menyimpang dari ketentuan yang ada.

Perlu adanya koordinasi antar unit operasional agar proses kegiatan pelayanan kemahasiswaan tidak terhambat/ terhenti pada satu unit.

c. Faktor Struktur

Perlu adanya restrukturisasi organisasi unit-unit yang ada di UT, menghapuskan unit-unit yang tidak diperlukan/ tidak efektif dan efisien.

d. Faktor Keterampilan SDM

Perlu adanya mutasi dan rolling karyawan antar unit untuk menghindari kebosanan. Perlu perencanaan pengembangan SDM yang memadai dari segi kualifikasi, proposi maupun promosi/mutasi baik untuk tenaga fungsional akademik maupun tenaga administrasi.

e. Faktor Gaya Kepemimpinan

Perlu adanya pendekatan hubungan yang lebih familiar, sehingga dapat mengurangi tendensi pimpinan pada setiap jenjang organisasi dalam memberikan penugasan langsung kepada bawahan tidak menghiraukan hirarki yang ada.

f. Faktor Pemilikan Nilai (shared values)

Perlu dikembangkan upaya pembinaan staf yang menyangkut moralitas, semangat, etos kerja dan nilai-nilai organisasi yang superiordinate.

Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa semakin meningkat, menjadi lebih baik, cepat, dan terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharmini. (1998). **Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bennis, Warren and Michael Mische. (1996). **Organisasi Abad 21, Reinventing melalui Reengineering**, Jakarta: PPM.
- Berger, Lance A. (1994). **The Change Management Handbook: a Road Map to Corporate Transformastion**. Irwin.
- Cortada, James W. (1996). **Total Quality Management, Terapan dalam Sistem Informasi**, Terj.Eko Suwardi, Andi. Yogyakarta.
- Hardjosoekarto, Sudarsono. (1996). **"Pelayanan Prima Sektor Swasta dalam Mendukung Daya Saing: Model Alternatif bagi Sektor Publik"**. Bisnis dan Birokrasi, No.1, Vol.III, Jakarta: UI.
- Huseini, Martani. (1994). **"Penyusunan Strategi Pelayanan Prima; dalam Suatu Perspektif Reengineering"**. Bisnis & Birokrasi, No.3. Vol.II. Jakarta: UI.
- Kasim, Azhar. (1998). **"Reformasi Administrasi Negara Sebagai Prasyarat Upaya Peningkatan Daya Saing Nasional"**. Pidato pada Upacara Pengukuhan Guru Besar Tetap pada FISIP -UI, Jakarta.
- Kusuma, Ratna, dkk. (1996). **"Evaluasi Model Pengembangan Pelayanan di tujuh UPBJJ-UT"**. Jakarta: Lembaga Penelitian UT, Depdikbud.'
- Lovelock, Christopher. (1994). **Product Plus, How Product + Service = Competitive Advantage**, MacGraw-Hill, Inc.
- Miles, Matthew. B. & A. Michael Huberman. (1984). **Qualitative data Analysis**. Biverly Hills: Sage Publication.
- Moenir, A.S. (1995). **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peters, Thomas J, and Robert H. Waterman, Jr. (1992). **In Search of Excellence: Lesson from America's Best-Run Companies**. Sidney: Harper & Row Publishers.

- Rahayu, Amy Y.S. (1997). **"Fenomena Sektor Publik, Era Service Quality"**. Bisnis & Birokrasi, No.1. Vol.III., Jakarta: UI.
- Rencana Pembangunan Universitas Terbuka Tahun 1998-2008.** (1998). Rencana Strategi, Buku I, Depdikbud, UT, Jakarta.
- Rencana Program Kegiatan Universitas Terbuka Tahun Anggaran 1998/1999.** (1998). Depdikbud, UT, Jakarta.
- Soeling, Pantius D. (1996). **"Pemberdayaan Sumberdaya Manusia Untuk Peningkatan Pelayanan"**, Bisnis dan Birokrasi, No.2, Vol.III, Jakarta: UI.
- Sugiyono. (1997). **Metode Penelitian Administrasi.** Bandung: Alfabeta.
- Sukanto, Suyoso. (1996). **"Tantangan Sektor Publik dalam Mewujudkan Pelayanan" Prima Menuju Public-Privat Partnership**". Bisnis dan Birokrasi, no.1 vol.III, Jakarta: UI.
- Vredenberg, J. (1984). **Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat.** Jakarta.
- Zeithaml, Valerie A., et.al. (1990). **Delivering Quality Service.** New York: The Free Press.

KUESIONER PENELITIAN

**EFEKTIFITAS ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN
DI UNIVERSITAS TERBUKA, PONDOK CABE, TANGGERANG**

Peneliti :
Liestyodono BI
Made Yudhi Setiani
Ratna Nurhayati

Departemen pendidikan dan kebudayaan
Universitas Terbuka
JAKARTA
1999

Kuesioner I (Responden : karyawan pelaksana teknis)
Variabel bebas : efektifitas organisasi

JUDUL PENELITIAN : EFEKTIFITAS ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS TERBUKA, PONDOK CABE, TANGGERANG

Pengantar

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi dan keterkaitannya dengan kualitas pelayanan mahasiswa yang diberikan UT. Untuk itu data yang kami harapkan dari karyawan unit pelaksana teknis (unit pelayanan), dan mahasiswa sebagai penerima pelayanan.

Demi tercapainya tujuan tersebut, dengan segala kerendahan hati kami mohon kesediaan bapak / ibu untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Untuk menjaga kerahasiaan informasi yang bapak / ibu berikan, maka tidak perlu menyebutkan nama anda.

Terima kasih yang sebesar -besarnya kami sampaikan kepada bapak / ibu atas kesedian meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kami mohon maaf apabila ada pertanyaan yang kurang berkenan dihati bapak / ibu

Jakarta, 15 September 1999

Peneliti

KUESIONER I (PERTANYAAN & DATA)
(RESPONDEN : Karyawan pelaksana teknis)

81087.pdf

A. IDENTITAS RESPONDEN

Unit Kerja :

Cara pengisian :

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut bapak / ibu paling sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya dialami oleh bapak / ibu. Lingkarilah pada huruf a, b, c, atau d, pada alternatif jawaban yang dianggap paling relevan / sesuai dengan kenyataan.

B. DAFTAR PERTANYAAN

I. STRUKTUR ORGANISASI

1. Menurut yang bapak /ibu ketahui, bagaimana pembagian kerja yang ada di unit anda?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas
2. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana rumusan wewenang dalam pembagian kerja tersebut ?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas
3. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana rumusan tanggung jawab dalam pembagian kerja tersebut ?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas
4. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana pedoman kerja yang ada sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan ?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas
5. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana keterkaitan antar bagian , sistem pengawasan, jalur hirarkhi, dalam unit anda ?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas

II. SISTEM ORGANISASI

1. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana koordinasi antar bagian dalam unit anda ?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas
2. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana koordinasi unit anda dengan unit lain dalam melaksanakan tugas pekerjaan ?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas
3. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana alur kerja pada unit anda ?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas
4. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana pelaksanaan sistem informasi manajemen pada unit anda ?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas
5. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana kemampuan peralatan dan teknologi secara kuantitatif dan kualitatif dalam mendukung pekerjaan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik

III. STRATEGI ORGANISASI

1. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana gambaran tentang masa depan (visi dan misi) UT ?
 - a. Sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat tidak jelas
2. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana upaya-upaya yang dilakukan unit anda dalam memecahkan masalah pekerjaan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik

3. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana dukungan unit anda terhadap pemecahan masalah yang dihadapi unit lain ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik
4. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana upaya-upaya yang dilakukan unit anda dalam usaha meningkatkan pelayanan ?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas
5. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana dukungan pimpinan unit dalam upaya peningkatan pelayanan ?
 - a. sangat jelas
 - b. cukup jelas
 - c. kurang jelas
 - d. sangat kurang jelas

IV. GAYA KEPEMIMPINAN

1. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana pimpinan dalam memberikan dorongan untuk bekerja lebih baik ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik
2. Bagaimanakah hubungan pribadi (personal relationship) dengan pimpinan unit anda ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik
3. Bagaimana keterlibatan anda dalam proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan tugas dan pekerjaan anda ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik
4. Bagaimana keterlibatan pimpinan dalam memberikan dorongan untuk melaksanakan pekerjaan lebih baik ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik

5. Bagaimana komunikasi anda dengan pimpinan dalam melaksanakan tugas sehari-hari ?
- a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik

V. KEMAMPUAN DAN KETRAMPILAN SDM

1. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana kemampuan dan ketrampilan rata-rata SDM (sumber daya manusia) pada unit anda ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik
2. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana kursus, pelatihan yang pernah diberikan dalam mendukung pelaksanaan tugas dan pekerjaan anda ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik
3. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana kemampuan kerja yang ditunjukkan oleh karyawan sudah sesuai dengan bidang kerjanya ?
 - a. sangat sesuai
 - b. cukup sesuai
 - c. kurang sesuai
 - d. sangat kurang sesuai
4. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan mahasiswa diselesaikan tepat waktu ?
 - a. sangat tepat
 - b. cukup tepat
 - c. kurang tepat
 - d. sangat kurang tepat
5. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana perbandingan jumlah SDM dengan volume pekerjaan yang harus ditangani rata-rata setiap hari ?
 - a. sangat seimbang
 - b. cukup seimbang
 - c. kurang seimbang
 - d. sangat kurang seimbang

VI. PEMILIKAN NILAI

1. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana motivasi karyawan unit anda dalam melaksanakan pekerjaan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik

2. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana nilai pengabdian sebagai dasar dalam melaksanakan pekerjaan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik
3. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana pemahaman karyawan di unit anda terhadap misi / tujuan organisasi ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang bai
4. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana unit anda memberikan jaminan terhadap kehidupan masa depan anda ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik
5. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana rasa kebersamaan karyawan di unit anda dalam melaksanakan tugas pekerjaan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat kurang baik

=====Terima Kasih=====

JUDUL PENELITIAN : EFEKTIFITAS ORGANISASI DAN KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS TERBUKA, PONDOK CABE, TANGGERANG

Pengantar

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan mahasiswa yang diberikan UT. Untuk itu data yang kami harapkan dari mahasiswa sebagai penerima pelayanan.

Demi tercapainya tujuan tersebut, dengan segala kerendahan hati kami mohon kesediaan bapak / ibu untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Untuk menjaga kerahasiaan informasi yang bapak / ibu berikan, maka tidak perlu menyebutkan nama anda.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada bapak / ibu atas kesedian meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kami mohon maaf apabila ada pertanyaan yang kurang berkenan dihati bapak / ibu

Jakarta, 15 September 1999

Peneliti

KUESIONER II (PERTANYAAN & DATA) (RESPONDEN : MAHASISWA)

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Program studi :
2. Semester ke :

Cara pengisian :

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut bapak / ibu paling sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya dialami oleh bapak / ibu. Lingkarilah pada huruf a, b, c, atau d, pada alternatif jawaban yang dianggap paling relevan / sesuai dengan kenyataan.

B. DAFTAR PERTANYAAN

I. TANGIBLE (dapat dilihat/nyata)

1. Menurut yang bapak/ibu ketahui, secara fisik bagaimana jaringan distribusi pelayanan yang digunakan di UT (seperti; bahan registrasi, bahan belajar, dll.)?
 - a. Sangat baik
 - b. Cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
2. Menurut yang bapak/ibu ketahui, bagaimana peralatan penunjang pelayanan yang digunakan di UT (seperti perkantoran, administrasi, dll.) ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
3. Menurut yang bapak/ibu ketahui, bagaimana fasilitas kerja yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan mahasiswa (seperti komputerisasi,dll) ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
4. Menurut yang bapak/ibu ketahui, bagaimana perlengkapan komunikasi yang digunakan untuk memperlancar pelayanan mahasiswa (seperti ; telpon, fax, E-mail, dll) ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik

5. Secara umum bagaimanakah keberadaan personil di UT dalam melaksanakan pelayanan terhadap mahasiswa ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik

II. RELIABILITY (dapat dipercaya)

1. Menurut yang bapak/ibu ketahui, bagaimana pelayanan yang telah diberikan UT untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
2. Menurut yang bapak/ ibu ketahui, bagaimana tingkat keseriusan UT dalam memberikan berbagai pelayanan terhadap mahasiswa ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
3. Menurut yang bapak/ibu ketahui, bagaimana tingkat kecepatan UT dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
4. Menurut yang bapak /ibu ketahui, bagaimana kemampuan UT dalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan kepada mahasiswa ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
5. Menurut yang bapak/ ibu ketahui, bagaimana usaha UT dalam memberikan kepercayaan kepada mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik

III. RESPONSIVENESS (sikap tanggap)

1. Menurut yang bapak/ibu ketahui, bagaimana tanggapan UT pada saat mahasiswa mengajukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang/tidak baik?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik

2. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana tindakan UT terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa atas pelayanan yang kurang / tidak baik ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
3. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana bantuan para petugas UT terhadap mahasiswa saat menyampaikan keluhan sehubungan dengan pelayanan yang kurang / tidak baik ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
4. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana sikap / tanggapan para petugas UT pada saat mahasiswa menyampaikan saran-saran perbaikan pelayanan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
5. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana usaha UT dalam menanggapi berbagai keluhan / saran yang disampaikan mahasiswa ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik

IV. ASSURANCE (Jaminan)

1. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana tingkat kecakapan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
2. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melaksanakan pelayanan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
3. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik

4. Menurut yang bapak /ibu ketahui, bagaimana tingkat jaminan penyelesaian masalah atas pelayanan yang diberikan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
5. Menurut yang bapak /ibu ketahui, bagaimana tingkat kepercayaan pelayanan yang diberikan UT terhadap mahasiswa ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik

V. EMPHATY (Kesungguhan)

1. Menurut yang bapak ;/ ibu ketahui, bagaimana akses untuk mendapatkan pelayanan dari UT ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
2. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana komunikasi yang dilakukan UT dengan mahasiswa dalam melaksanakan pelayanan ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
3. Menurut yang bapak/ ibu ketahui, bagaimana usaha-usaha yang dilakukan UT dalam rangka memahami keinginan / harapan mahasiswa ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
4. Menurut yang bapak/ibu ketahui, bagaimana usaha-usaha UT untuk dalam rangka memenuhi keinginan/ harapan mahasiswa ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik
5. Menurut yang bapak / ibu ketahui, bagaimana perhatian UT dalam memperlakukan para pelanggan secara personal ?
 - a. sangat baik
 - b. cukup baik
 - c. kurang baik
 - d. sangat tidak baik

===== Terima kasih =====